المملكـة العربيــة الســعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

إدارة مكتبية

إجراءات السكرتارية ٢

١٦٣ دار



المقدمة

نتناول في هذه الحقيبة أربع وحدات، الوحدة الأولى تشمل ترتيب الاجتماعات، ونهدف من خلالها أن يعرف المتدرب الاجتماعات وأنواعها، ويعرف كيفية حجز قاعة الاجتماعات وتوجيه الدعوة للمشاركين، ويتقن مهارة تجهيز قاعة الاجتماعات واستقبال الأعضاء المشاركين، ويعرف كيفية تدوين الملاحظات في الاجتماع وتوزيع محضر الاجتماع، وتتناول الوحدة الثانية استقبال الزوار، ونهدف من خلالها أن يعرف المتدرب كيفية تسجيل بيانات الزوار وعرض الأجندة اليومية على المدير، ويعرف كذلك كيفية تجهيز البيانات المطلوبة للمدير واستقبال الزوار وتوجيههم للمكان المخصص لذلك، ويعرف كيفية اتخاذ الإجراء المناسب حسب غرض الزيارة، ويتقن مهارة استقبال كبار الضيوف، ثم نتناول في الوحدة الثالثة ترتيبات السفر، ونهدف من خلالها أن يعرف المتدرب كيفية جمع البيانات المتعلقة بالسفر، ويتقن مهارة عمل الحجوزات اللازمة ومتابعتها، يعرف كيفية تجهيز ملف السفر، والتأكيد على الجهة المضيفة عن موعد وصول المدير، ويعرف إلغاء الزيارة حسب طلب المدير. ثم تتناول في الوحدة الرابعة والأخيرة تنظيم المحفوظات والتي نهدف من خلالها أن يكون لدى المتدرب القدرة التامة على معرفة أهم الطرق لتصنيف المحفوظات، ويتعرف على وسائل ترميز المحفوظات، ويتعرف كذلك على الوسائل المساعدة لحفظ المعلومات وطريقة حفظها وأنواع وسائل الحفظ، ويتقن مهارة التخلص وإتلاف المواد المحفوظة عند عدم الحاجة لها ، ويكون لديه القدرة التامة على استخدام الوسائل التقنية لإحضار الملفات عند طلبها.

المملكة العربية السعودية

المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

سكرتارية (٢)

ترتيب الاجتماعات

ترتيب الاجتماعات

١

الجدارة: تحديد مفهوم الاجتماعات وكيفية الإعداد لها .

الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون إن شاء الله قادراً على:

١ - تعريف الاجتماعات وأنواعها.
٢ - حجز قاعة الاجتماعات وتوجيه الدعوة للمشاركين.
٣ - تجهيز قاعة الاجتماعات واستقبال الأعضاء المشاركين.
٤ - تدوين الملاحظات في الاجتماع وتوزيع محضر الاجتماع.

الوقت المتوقع للتدريب: ٦٠٠ دقيقة .

الوسائل المساعدة :

- ملف عرض بور بوينت.
- فيديو بروجكتور.
- شرائح شفافة.
- سبورة وأقلام.

متطلبات الجدارة: لا يوجد.

مقدمة

يمضى المديرون التنفيذيون معظم وقتهم في الاجتماعات مع المديرين في المستويات الإدارية العليا بمعدل (٥٠٪) من وقتهم (١) ، الأمر الذي يجعل حاجتهم للمساعدة هامة وحاسمة من قبل الموظفين الذين يعملون معهم فيما يتعلق بالترتيب لهذه الاجتماعات .

ويرتبط نجاح أي اجتماع بمستوى التخطيط والتنفيذ له ، فالترتيب الجيد للاجتماع يضمن الحد الأدنى لنجاحه. وقد يكون السكرتير أو مدير المكتب هو المكلف بإعداد كافة الترتيبات للاجتماعات التي تعقد في الإدارة التي يعمل بها ، ويُعد ذلك من الواجبات المهمة للسكرتير أو مدير المكتب.

تعريف الاجتماعات:

وتعرف الاجتماعات (الاجتماع) بأنه حدث يضم غالباً عدداً محدوداً من المديرين يناقشون شئون العمل في غرفة اجتماعات(٢).

ترتيب الاجتماعات :

تتنوع الاجتماعات ، فمنها الاجتماعات الرسمية ، والاجتماعات غير الرسمية ، سواء كانت داخل المنظمة أو خارجها ، ولكنها لا تختلف من حيث ضرورة الإعداد والترتيب لها . ويمكننا تصنيف المسؤوليات التي يجب على السكرتير القيام بها عند الترتيب لأي اجتماع مهما كان نوعه وفقاً لما يلي :

أولاً : المسؤوليات الواجب القيام بها قبل الاجتماع .

ثانياً : المسؤوليات الواجب القيام بها خلال الاجتماع.

ثالثاً : المسؤوليات الواجب القيام بها بعد الاجتماع .

وسوف نستعرضها بشيء من التفصيل فيما يلي.

أولاً : المسؤوليات الواجب القيام بها قبل الاجتماع.

أ - قبل الإعداد لأي اجتماع هناك العديد من الأسئلة التي يتطلب الأمر الإجابة عليها قبل البدء بإعداد الترتيبات اللازمة للاجتماع ومنها (٣):

١) ما هو الغرض من الاجتماع.

٢) ما هي مدة الاجتماع المتوقعة.

٣) من الأشخاص الذين سيحضرون الاجتماع.

---

(١) Hanks.Fulton. Procedures for the office professional (P463).

(٢) - الطيب ، حسن أبشر . كيف تنظم مؤتمرات واجتماعات فعالة (ص ٢٦).

(٣) - Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.370).

٤) ما هي التجهيزات المطلوبة التي سيحتاجها المجتمعون.

٥) أين سيعقد الاجتماع (مكان الاجتماع) ومتى (الوقت).

ويمكن تفصيل ذلك كما يلي:

١ - ما هو الغرض من الاجتماع؟

إن تحديد الهدف من الاجتماع سوف يساعد من يقوم بالإعداد للاجتماع بتحديد الكثير من المتطلبات والاحتياجات والمكان المناسب. ويمكن الحصول على الهدف من الاجتماع من الشخص المسؤول الذي طلب الترتيب للاجتماع، وغالباً يكون المدير الذي نعمل معه. كما أن تحديد الهدف من الاجتماع ضروري للإشارة إليه في المخاطبات التي تتم مع الأعضاء الذين سيحضرون الاجتماع.

٢ - ما هي مدة الاجتماع المتوقعة؟

يجب أن يتم تحديد المدة التي سوف يستغرقها الاجتماع، وذلك لإعطاء فرصة للمشاركين في الاجتماع لتخطيط أوقاتهم وترتيب أعمالهم خلال هذه الفترة، فضلاً عن أن ذلك سوف يساعد في إعداد الترتيبات اللازمة للمجتمعين فيما يتعلق بالمرطبات وغيرها.

٣ - من الأشخاص الذين سيحضرون الاجتماع؟

إن معرفة الأشخاص المشاركين في الاجتماع أمر ضروري، وذلك لإعداد الترتيبات الخاصة بكل فرد منهم والوفاء باحتياجاتهم الخاصة، خصوصاً عندما يكون بعض الأعضاء من خارج المدينة التي ينفذ فيها الاجتماع، فقد يحتاجون إلى أن يتم الترتيب لاستضافتهم وتسهيل حجوزاتهم والمواصلات إلى غير ذلك.

٤ - ما هي التجهيزات المطلوبة التي سيحتاجها المجتمعون؟

من خلال الإجابة على الأسئلة السابقة فإن مُعد الاجتماع يستطيع بمساعدة المسؤول عن الاجتماع تحديد التجهيزات المطلوبة لتنفيذ الاجتماع، ومثال ذلك حاجة المجتمعين إلى الأدوات المكتبية، وعدد المقاعد، وأجهزة العرض، ووسائل الشرح وغيرها من التجهيزات الضرورية التي تساهم في نجاح الاجتماع.

٥ - أين سيعقد الاجتماع (مكان الاجتماع) ومتى (الوقت)؟

لتحديد وقت ومكان الاجتماع، يتطلب ذلك التنسيق مع كافة الأعضاء لتحديد الوقت والمكان المناسب للجميع، وقد يتم تحديد موعد الاجتماع بواسطة المسؤول عن الاجتماع دون تنسيق مسبق مع الأعضاء خصوصاً إذا كان الأعضاء أقل مستوى وظيفياً من رئيس الاجتماع.

وقد يتطلب الأمر التنسيق بين كافة المجتمعين لاختيار موعد ومكان الاجتماع إذا تساوى المجتمعون في المستويات الوظيفية، ولإتمام عملية التنسيق بين كافة الأعضاء ، يقوم السكرتير بالاتصال بالأعضاء وتحديد المواعيد المناسبة لكل عضو والبدائل لذلك إلى أن يتم التوصل إلى موعد يناسب الجميع . ومن المهم معرفة مكان ووقت الاجتماع لإكمال بقية الترتيبات والمتطلبات، مثل: مخاطبة الأعضاء لإبلاغهم بموعد الاجتماع (اليوم – التاريخ – الوقت – المكان)، تجهيز مكان الاجتماع بما يتناسب والغرض منه.

ب – جمع المعلومات عن الاجتماع (فتح ملف خاص بالاجتماع):

سوف تساهم الإجابة على الأسئلة السابقة بجمع معلومات جيدة عن الاجتماع. وكثير من المتخصصين ينصحون بأن يقوم السكرتير أو مدير المكتب حال تكليفه بالترتيب لعقد اجتماع سواء على مستوى المنظمة أو الإدارة التي يعمل بها، أن يقوم بفتح ملف باسم هذا الاجتماع، يحفظ فيه كافة المعلومات التي يحصل عليها عن الاجتماع والأعضاء وكافة المخاطبات التي تتم بشأن هذا الاجتماع، وذلك لسهولة الرجوع إليها عند الحاجة. وعند إهمال ذلك فإن السكرتير أو مدير المكتب سوف يجد الأوراق المتعلقة بهذا الاجتماع مبعثرة في أماكن متعددة قد لا يستطيع الرجوع إليها في الوقت المناسب. بالإضافة إلى ذلك فإنه يمكن للسكرتير استخدام التقويم لتسجيل أي تفاصيل قد تساعد في تنظيم الإعداد للاجتماع ، مثل متى يتم طلب التجهيزات الخاصة إذا كانت هناك حاجة لها ، متى يتم إرسال دعوات الاجتماع إلى الأعضاء وغيرها ، وهذا يعنى أن يتم استخدام التقويم للتذكير لمثل هذه المتطلبات.

ج – حجز قاعة الاجتماعات:

بعد تحديد الغرض من الاجتماع وعدد الأعضاء المشاركين في الاجتماع ومكان الاجتماع، يقوم السكرتير أو مدير المكتب، بعد أخذ توصيات المدير المسؤول فيما يخص القاعة المناسبة للاجتماع بالقيام بحجز قاعة الاجتماعات قبل وقت كافٍ من موعد الاجتماع ، ويكون ذلك وفق الإجراءات المحددة في المنظمة التي يعمل بها ، سواء كان ذلك عن طريق الاتصال الهاتفي ، أو إرسال مذكرة لطلب حجز القاعة من الإدارة المسؤولة عن قاعات الاجتماعات ، أو إرسال بريد إلكتروني، وعليه أن يتابع ذلك حتى يحصل على تأكيد حجز القاعة المطلوبة .

في بعض المنظمات يكون هناك نموذج مخصص لعملية حجز القاعات يتضمن معلومات كاملة عن القاعات المتوفرة في المنظمة، وقائمة بمتطلبات الاجتماعات مثل التجهيزات الخاصة (جهاز الحاسب الآلي، جهاز العرض، التجهيزات المكتبية، الأثاث وغيرها) و يمكن للسكرتير أو مدير المكتب استخدام هذا النموذج والتأشير حسب الاحتياجات التي يتطلبها الاجتماع، و قد يكون هناك إدارة

مختصة – إدارة العلاقات العامة مثلاً – تتولى إدارة قاعات الاجتماعات التي تكون مجهزة ببعض المتطلبات الأساسية مثل التجهيزات المكتبية، والمرطبات حسب طلب الإدارات المستفيدة (انظر النموذج رقم (١) نموذج حجز قاعة).

إن تأكيد حجز قاعة الاجتماعات المناسبة قبل وقت كافٍ يضمن عدم إرباك المجتمعين وفي حال وجود خلل في عملية الحجز، فإن ذلك قد يضطر المجتمعين إلى تحويل اجتماعهم إلى قاعة أخرى قد لا تكون مناسبة ولا تفي بجميع متطلبات الاجتماع ، كل ذلك يوقع الإدارة التي تقيم هذا الاجتماع في حرج شديد ، ولهذا فإن على السكرتير أو مدير المكتب أن يتابع عملية الحجز حتى يحصل على التأكيدات الكافية التي تضمن تخصيص غرفة الاجتماعات المناسبة للاجتماع في الوقت المحدد.

د – إعداد جدول أعمال الاجتماع:

جدول أعمال الاجتماع يمثل قائمة بالموضوعات التي سيتم مناقشتها في الاجتماع ومحدد أمام كل موضوع الشخص المسؤول عنه والوقت المخصص لمناقشته، وتختلف جداول الاجتماعات باختلاف أنواعها والغرض من تنفيذها. وجدول أعمال الاجتماعات غير الرسمية يتميز بالسهولة حيث يتم وضع قائمة بالموضوعات التي سيتم مناقشتها خلال الاجتماع، بينما تكون هناك بعض التفاصيل في جدول أعمال الاجتماع إذا كان رسمياً، كأن يتضمن الموضوعات التي سيتم مناقشتها والوقت المخصص لكل موضوع لشخص المسؤول (المتحدث) عن كل موضوع . انظر مثالاً لجدول أعمال اجتماع (نموذج رقم ٢).

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريبي المهني
الإدارة العامة للمناهج

اجتماع تطوير المناهج

جدول أعمال الاجتماع

الموضوعات الرئيسية :

١ - تطوير مناهج التخصصات الإدارية.
٢ - تطوير مناهج تخصصات الحاسب.
٣ - تطوير مناهج التخصصات الهندسية.

جدول الأعمال

الوقت: من	الوقت: إلى	الموضوع	المسؤول
١٠,٣٠	١١,١٥	عرض عن تطوير مناهج التخصصات الإدارية	د. تميم صالح
١١,١٥	١٢,٠٠	عرض عن تطوير مناهج الحاسب الآلي	د. عيسى عبد الله
١٢,٠٠	١٢,٣٠	صلاة الظهر	
١٢,٣٠	٠٢,٣٠	عرض عن تطوير مناهج التخصصات الهندسية	د. منصور خالد
٠٢,٣٠	٠٤,٠٠	تناول طعام الغداء	

نموذج رقم ٢ جدول أعمال اجتماع

إن مصادر جدول أعمال الاجتماع يمكن الحصول عليها بواسطة المدير المسؤول عن الاجتماع ، وكذلك يمكن التنسيق مع جميع الأعضاء لبحث إضافاتهم التي يرغبون في مناقشاتها في الاجتماع ، بحيث يعرض جدول أعمال الاجتماع على المدير المسؤول قبل تعميمه على الأعضاء المشاركين ويتم الحصول على الموافقة النهائية على محتويات جدول الأعمال .

من الموضوعات التي عادة تضمن جدول أعمال الاجتماع ، مناقشة محضر الاجتماع السابق إن وجد ، تقديم عرض من أحد الأعضاء عن موضوع معين ، حضور متحدث من غير الأعضاء لعرض موضوع معين ، مناقشة موضوعات محددة إلى غير ذلك .

هـ – توجيه الدعوة للمشاركين في الاجتماع:

قبل البدء بإبلاغ المشاركين في الاجتماع، يجب على السكرتير أو مدير المكتب إعداد قائمة بمن سيحضرون الاجتماع، وذلك ليتأكد بأن الجميع قد تم إبلاغه بموعد ومكان وموضوع الاجتماع. وتتعدد وسائل إبلاغ المشاركين في الاجتماع بموعده ومكان انعقاده، فإذا كان الاجتماع غير رسمي فقد يكون من المناسب توجيه الدعوة للمجتمعين بواسطة الاتصال الهاتفي، لأن الغالب في الاجتماعات أن يتم إقرار انعقادها قبل موعد الاجتماع بأيام قليلة و أحياناً في نفس اليوم، ولهذا فإن الاتصال الهاتفي يكون الأسرع بحيث يتم حال معرفة السكرتير في موعد ومكان الاجتماع.

أكثر الوسائل استخداماً لإبلاغ المشاركين في الاجتماعات بموعدها ومكان انعقادها المذكرة الداخلية خصوصاً للاجتماعات الرسمية التي تتم داخل المنظمة (٤). ومثال على ذلك (نموذج رقم ٣)

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريبي المهني
الإدارة العامة للمناهج

مذكرة داخلية

إلى : جميع مديري الإدارات
من : مدير عام الإدارة العامة للمناهج
التاريخ : ١١ رمضان ١٤٢٢هـ
الموضوع : الدعوة لاجتماع .
تحية طيبة

نفيدكم بأنه تقرر عقد اجتماع لمناقشة تطوير المناهج في الكليات التقنية ، وسوف يكون ذلك في يوم السبت ٢٣ رمضان ١٤٢٢هـ ، الساعة العاشرة والنصف ، في غرفة الاجتماعات الرئيسية بالدور الأول . مرفق لكم جدول أعمال الاجتماع ، في حال عدم قدرتكم على الحضور لأي سبب ، نأمل سرعة إشعارنا بذلك .

(نموذج رقم ٣) مذكرة داخلية للدعوة لاجتماع مديري الإدارات

(٤) Hanks.Fulton. Procedures for the office professional (P469).

وتمثل مذكرة داخلية للدعوة لاجتماع مديري الإدارات لمناقشة تطوير المناهج. وقد ترسل المذكرة بالبريد العادي داخل المنظمة أو عن طريق البريد الإلكتروني، ويفضل دائماً أن يتبع ذلك اتصال هاتفي للتأكد من وصول المذكرة لكل عضو مشارك في الاجتماع.

وبشكل دائم يجب الحصول على تأكيد من جميع الأعضاء سواء بالحضور للاجتماع أو عدمه، أو التأخير ومقداره، وعدم ترك أي عضو من الأعضاء دون تحديد لاستجابته سواء بتأكيد حضوره أو بتأكيد عدم قدرته على الحضور، أو تأخيره ومدته، وذلك لكي لا يحدث أن نجد معظم المجتمعين غير متواجدين في موعد الاجتماع إذا لم يتم ذلك. كما أنه من المفضل معرفة سبب عدم الحضور من الأعضاء الذين يعتذرون عن الحضور، لأنه قد يوجه إليك سؤال عن سبب عدم حضورهم. كما يجب توضيح أسماء الأعضاء الذين وافقوا على الحضور ولكن بعد بدء الاجتماع يجب أن يوضح ذلك لرئيس الاجتماع وللأعضاء الحاضرين أيضاً، ويمكن استخدام النموذج الخاص بذلك (نموذج رقم ٤) لإيضاح ذلك للمجتمعين.

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريبي المهني
الإدارة العامة للمناهج

قائمة الحضور للاجتماع

موضوع الاجتمـاع : مناقشة خطة العام القادم
موعد ووقت الاجتماع : الأحد ٨ شوال ١٤٢٢هـ الساعة ٠٨,٠٠ صباحاً.

الاسم	الإدارة	سوف يحضر	لا يستطيع الحضور	السبب	سوف يتأخر
محمد عودة	المالية	×			
خالد الناصر	الميزانية		×	انتداب خارجي	
سعيد الهاشم	التخطيط	×			
منصور الزايد	الهندسية	×			
خالد المحمدي	البرامج	×			
تميم الفواز	الصيانة				٠٩,٣٠
فيصل الصالح	المستودعات	×			
ماجد الرشيد	الموظفين				١٠,٠٠
وليد الفهد	المشتريات	×			

- توزع على المجتمعين (ضمن حقيبة الاجتماع).

نموذج رقم (٤)
قائمة الحضور للاجتماع

وفي حالات أخرى، إذا كان الأعضاء المشاركون في الاجتماع من خارج المنظمة، فإنه يتم إرسال رسائل رسمية لجميع الأعضاء لإبلاغهم بموعد، ومكان، وموضوع الاجتماع، ويمكن أن ترسل الرسالة عبر البريد العادي، أو المسجل حسب أهمية الاجتماع، أو بواسطة البريد الإلكتروني، ويفضل دائماً متابعة الرسالة بواسطة الاتصال الهاتفي.

انظر (نموذج رقم ٥) مثالاً لرسالة تتضمن الدعوة لاجتماع موجهة لأعضاء من خارج المنظمة.

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريبي المهني
الإدارة العامة للمناهج

الرقم : ٢١/٢١٥٤/ب أ
التاريخ : ١١ / ٩/ ١٤٢٢هـ
المرفقات : جدول أعمال الاجتماع

الموضوع : الدعوة لحضور اجتماع

سعادة مدير الكلية التقنية بالرياض

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نفيدكم بأنه تقرر عقد اجتماع لمناقشة تطوير المناهج في الكليات التقنية ، وسوف يكون ذلك في يوم السبت ٢٣ رمضان ١٤٢٢هـ ، الساعة العاشرة والنصف ، في الدور الأول في غرفة الاجتماعات الرئيسية . مرفق لكم جدول أعمال الاجتماع ، في حال عدم قدرتكم على الحضور لأي سبب . نأمل سرعة إشعارنا بذلك على الهاتف رقم ٤٧٤٠٠٠ – ٠١.

وتقبلوا خالص تحياتي

مدير عام الإدارة العامة للبرامج
د. محمد ناصر منصور

نموذج رقم (٥)

رسالة رسمية - دعوة لحضور اجتماع

كما يفضل دائماً أن يتم إرفاق بعض المعلومات المتعلقة بموضوع الاجتماع، مثل محضر الاجتماع السابق إن وجد، جدول أعمال الاجتماع، وأي معلومات قد يتطلب الأمر اطلاع الأعضاء المشاركين في الاجتماع عليها قبل حضورهم للاجتماع، بالإضافة إلى مخطط لموقع الاجتماع يوضح كيفية الوصول إلى الموقع ، إذا كان هناك من الأعضاء من سيحضر لأول مرة .

و – تجهيز قاعة الاجتماعات:

لكل اجتماع متطلبات من التجهيزات، ولكن هناك تجهيزات أساسية لا تخلو منها أي قاعة اجتماعات:

١ - الأثاث والتجهيزات المكتبية: يجب على السكرتير التأكد من توفر كافة التجهيزات الضرورية لغرفة الاجتماعات، مثل طاولة الاجتماعات، عدد المقاعد المتوفرة، الإضاءة، وسائل السلامة، التجهيزات المكتبية، التكييف (درجة الحرارة المناسبة) وغيرها ، كل هذه التجهيزات في حال توفرها

بشكل دائم في غرفة الاجتماعات فإن على السكرتير أو مدير المكتب أن يتأكد من وجودها وسلامتها قبل الاجتماع بوقت كافي.

كما يجب على السكرتير أو مدير المكتب أن يتأكد وقبل وقت كافٍ من بداية الاجتماع من مناسبة المكان للاجتماع، وسهولة الوصول إليه من قبل الأعضاء المشاركين في الاجتماع.

ومن جانب آخر قد يطلب من السكرتير أن يجهز حقائب الاجتماع بنسخة من جدول أعمال الاجتماع، ومحضر الاجتماع السابق – إن وجد – وأي أوراق أو مراسلات تتعلق بموضوع الاجتماع لكل عضو من أعضاء الاجتماع بالإضافة إلى أي مواد مكتبية قد يحتاجها المجتمعون خلال الاجتماع.

٢ – الأجهزة والمعدات المكتبية : لكل اجتماع متطلبات من الأجهزة والمعدات المكتبية ، وعلى السكرتير التأكد من توفر كافة المتطلبات الخاصة حسب نوع الاجتماع ومتطلباته والتي تضمن نجاح الاجتماع مثل (أجهزة العرض، الفيديو ، جهاز حاسب آلي، شبكة حاسب آلي، أدوات مكتبية، حقائب، توفر وسائل الاتصالات (هاتف – فاكس)، ووسائل وأدوات الشرح ، والتجهيزات المكتبية، آلة تصوير مستندات، التجهيزات الصوتية) والترتيب لتحضير أي من هذه التجهيزات حسب الحاجة، ويجب أن لا يتردد السكرتير أو مدير المكتب بأخذ توصيات المسؤول عن الاجتماع وكذلك جميع الأعضاء عن متطلباتهم التي قد يحتاجونها خلال الاجتماع قبل وقت كافٍ من بداية الاجتماع وذلك للسعي لتحضيرها داخل غرفة الاجتماعات.

٣ – تجهيز المرطبات والمأكولات الخفيفة: تختلف نوعية الاجتماعات من حيث المستوى (مستوى الحضور)، وعددهم ، ومدة الاجتماع ، والوقت الذي سوف يستغرقه، وبناءً على هذه المعلومات يتم تحديد احتياجات المجتمعين من المرطبات والمأكولات الخفيفة . لذا فالاجتماعات القصيرة (من ساعة إلى ٣ ساعات)، قد لا يتطلب الأمر سوى تجهيز المشروبات (الساخنة والباردة أو إحداهما) حسب إمكانات المنظمة. أما إذا زادت مدة الاجتماع عن ذلك فقد يفضل الإعداد لتحضير بعض المأكولات الخفيفة للمجتمعين، أما إذا تخلل الاجتماع فترة غداء أو عشاء، فقد يتطلب الأمر الإعداد لذلك للمجتمعين، وبالتأكيد فإن إمكانات المنظمة المالية، تؤثر على مثل ذلك ويستحسن أخذ توصيات المسؤول عن الاجتماع لمثل هذه الترتيبات.

وعندما يتطلب الاجتماع تحضير وجبة (غداء أو عشاء) فقد تنحصر مسؤولية السكرتير أو مدير المكتب بتحديد محتويات الوجبة، والكمية المطلوبة، والعمل على تنسيق ذلك مع المتعهد ، وتحديد مكان تقديم الوجبة . وتتأثر مستوى الخدمة المقدمة حسب نوع الاجتماع (رسمي، غير رسمي)، والمستوى

الوظيفي للحاضرين. وكل ذلك يتطلب التنسيق بشكل مباشر مع المدير المسؤول عن الاجتماع وأخذ توصياته وتوجيهاته بشأن ذلك .

ويراعى بشكل نهائي وقبل بداية الاجتماع التأكد من توفر هذه الخدمات حسب ما تم إعداده مسبقاً وذلك تلافياً لحدوث أي خلل في اللحظات الأخيرة التي تسبق بداية الاجتماع.

ز – تجهيز ملف المدير للإجتماع:

قبل أن يذهب المدير المسؤول إلى الاجتماع يجب تزويده بملف خاص بالاجتماع يتضمن جدول أعمال الاجتماع ، ومحضر الاجتماع السابق إن وجد ، و أي مطبوعات سوف يتم استخدامها في الاجتماع ، وأي ملاحظات متعلقة بالاجتماع (مراسلات أو مذكرات) بالإضافة إلى أي مواد أخرى قد يحتاجها المدير في الاجتماع.

ح – استقبال الأعضاء المشاركين في الاجتماع :

في الاجتماعات غير الرسمية قد لا يتطلب الأمر من السكرتير أو مدير المكتب القيام باستقبال المشاركين في الاجتماع خصوصاً إذا كان الاجتماع داخل المنظمة ، أما إذا كان الاجتماع رسمياً فإن على السكرتير أن يتولى أو ينظم عملية استقبال المشاركين في الاجتماع وأن يتأكد من سهولة وصولهم إلى مقر الاجتماع باستخدام اللوحات الإرشادية التي ترشدهم من المدخل الرئيس إلى موقع الاجتماع حيث يكون باستقبالهم والترحيب بهم، وتقديم بعض المرطبات لهم لحين بدء الاجتماع.

ثانياً : المسؤوليات الواجب القيام بها خلال الاجتماع:

قد يكلف السكرتير أو مدير المكتب ببعض المهام أثناء الاجتماع ، مثل القيام بكتابة محضر الاجتماع ، تأمين بعض المستلزمات الطارئة ، ولكنه حتماً مسؤول أثناء الاجتماع عن متابعة كافة الاحتياجات التي سبق الترتيب لها، مثل المرطبات والوجبات الخفيفة إن وجدت، ومتابعة سير عمل التجهيزات والتأكد من عدم وجود أي خلل فيها.

أ – تدوين الملاحظات في الاجتماع :

محضر الاجتماع يمثل تسجيلاً مختصراً للأحداث والمناقشات التي تمت خلال الاجتماع، في الاجتماعات غير الرسمية يفترض أن يكون محضر الاجتماع متسماً بالسهولة والاختصار. أما محضر الاجتماع الرسمي فقد يتطلب شيئاً من التفصيل والتوثيق. وإذا كلف السكرتير أو مدير المكتب بكتابة محضر الاجتماع وتسجيل الملاحظات خلال الاجتماع فهناك بعض التعليمات التي يجب أخذها بالاعتبار عند إنجاز هذه المهمة (٥):

---

(5)- Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.377).

١ - احصل على نسخة من جدول الأعمال إذا لم تكن الشخص الذي قام بإعداده ، وإذا كان هناك مصطلحات فنية لا تعرفها ، ابحث عن طريقة للتكيف معها وفهمها بمفاهيم عامة . كما أن آخر محضر اجتماع وأي أوراق موزعة في الاجتماع ، والمواضيع ذات العلاقة ، كلها تعتبر من المصادر المناسبة والمساندة لك لكتابة محضر الاجتماع .

٢ - اكتب الملاحظات خلال الاجتماع . ويلاحظ أن استخدام التسجيل الصوتي يتطلب موافقة جميع الأعضاء دون استثناء ، وفي حال عدم موافقة أحدهم فيجب عليك عدم القيام بذلك.

٣ - اكتب بدقة (حرفياً) جميع القرارات التي يتم التوصل إليها ، والتعديلات ، والخاتمة.ويلاحظ أن الصيغ التي يتم التصويت عليها يجب أن تكتب بعناية فائقة ويفضل توقيع الأعضاء عليها بعد اتخاذ قرار بشأنها .

٤ - كتابة جميع الصيغ والعبارات الهامة بعناية ودقة .

٥ - لا تتردد بالاستفسار من المجتمعين عن أي بند غير واضح ، أو صيغة ، أو عبارة بحيث تحصل على المساعدة في كتابة ما هو صحيح ، بحيث تتجنب الاجتهادات في تحديد المسؤوليات والقرارات التي يناقشها المجتمعون .

٦ - ضع علامة مميزة لتحديد البنود التي تتطلب اتخاذ إجراء .

٧ - اكتب مختصرات ، ولكن حولها إلى مسودة كاملة بأسرع وقت بعد نهاية الاجتماع.

ثالثاً : المسؤوليات الواجب القيام بها بعد الاجتماع:

بعد انتهاء الاجتماع مباشرة ، وفي أقرب فرصة ممكنة لا تتجاوز (٢٤) ساعة من نهاية الاجتماع يجب البدء بكتابة محضر الاجتماع ، وذلك لضمان عدم نسيان الأحداث التي تمت في الاجتماع وتوصيات المجتمعين ، ولإنجاز ذلك اتخذ الإجراءات التالية :

أ – صياغة محضر الاجتماع (المسودة الأولية):

١ - ابدأ بصياغة محضر الاجتماع بشكله النهائي (مسودة) ، والتأكد من اكتمال كافة البنود التي تمت مناقشتها.

٢ - لا تضف انطباعاتك الشخصية عن الموضوعات التي تم مناقشتها.

٣ - لا تتردد بالاستفسار من الأعضاء أصحاب العلاقة عن أي قرار أو موعد أو نتيجة تعتقد بأن لديك حالة عدم تأكد بشأنها.

٤ - اعرض مسودة المحضر على المدير المسؤول عن الاجتماع لإجراء التعديلات .

٥ - استخدم العناوين التالية عند طباعة محضر الاجتماع:

- اسم الاجتماع، المكان، التاريخ ، الوقت .
- قائمة بأسماء الأعضاء الذين حضروا الاجتماع، حدد المسؤولين ، وبقية الموظفين (مسميات الوظائف).
- التعديلات على المحضر السابق إن وجد.
- تقارير الموظفين، وتقارير اللجان إن وجدت.
- الأعمال التي لم تنجز، المناقشات، التطورات في الأعمال.
- الأعمال الجديدة والإجراء الواجب اتخاذه .
- التطورات في الإنجاز ، وأسماء المسؤولين عن إكمالها .
- موعد ومكان الاجتماع القادم .
- التأجيل لأي أعمال ووقت التأجيل .
- توقيع سكرتير الاجتماع ، والمدير المسؤول عن الاجتماع إذا تطلب الأمر ذلك.

٦ - انسخ (اطبع) المحضر بأسرع وقت بعد الاجتماع ، وتأكد من حصولك على موافقة المدير المسؤول عن الاجتماع بشكل نهائي على المحضر قبل توزيعه ، بحيث يراه بشكله النهائي.

٧ - في نهاية المحضر يجب إضافة أي معلومات خاصة بالمتابعة ، ويحدد فيها التاريخ والوقت والمكان. انظر النموذج رقم (٦) محضر اجتماع .

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريبي المهني
الإدارة العامة للمناهج

محضر اجتماع تطوير المناهج

مكان الاجتماع : الدور الأول – غرفة الاجتماعات الرئيسية.
تاريخ الاجتماع : ٢٣ رمضان ١٤٢٢هـ
وقت الاجتماع : الساعة العاشرة والنصف.
أسماء الحضور :

١	د.محمد ناصر منصور	مدير عام تطوير البرامج	رئيساً
٢	خالد فهد سعيد	نائب مدير عام تطوير البرامج	عضواً
٣	د.تميم خالد فواز	مدير الكلية التقنية	عضواً
٤	فيصل صالح خالد	مدير عام الميزانية	عضواً
٥	د.تميم صالح	رئيس قسم التخصصات الإدارية	عضواً
٦	د. عيسى عبد الله	رئيس قسم تخصصات الحاسب	عضواً
٧	د. منصور خالد	رئيس قسم تخصصات الهندسية	عضواً
٨	يزيد محمد زايد	سكرتير المدير العام	سكرتيراً

الموضوعات التي تم مناقشتها:

افتتح المدير العام الاجتماع بالترحيب بالمجتمعين، واستعرض جدول أعمال الاجتماع بدأ الاجتماع وفقاً لما يلي :

١ – قدم الدكتور تميم صالح عرضاً عن خطة تطوير المناهج في التخصصات الإدارية وقد أبدى المجتمعون ملاحظاتهم ، وأيد المجتمعون بعض الملاحظات وفق ما ورد في التقارير المرفقة مع هذا المحضر وسوف يتم التعديل على خطة التطوير ورفعها للاعتماد بتاريخ ١٤٢٢/١٠/٣٠هـ.(المسؤول د. تميم صالح)

٢ – قدم الدكتور عيسى عبد الله عرضاً عن خطة تطوير مناهج الحاسب الآلي وتم قبولها كما هـي (مرفق صورة) وسوف ترفع للاعتماد في ١٤٢٢/١٠/٣٠هـ . (المسؤول : د. عيسى عبد الله)

٣ – قدم الدكتور منصور خالد عرضاً عن خطة التخصصات الهندسية ، وقد رأى المجتمعون تشكيل لجنة لمراجعة المقترحات مكونة من د. عيسى عبد الله و د. منصور خالد) وتقديم تقرير يتم عرضه في الاجتماع القادم.(المسؤول : د. منصور خالد)

الاجتماع القادم :

الاجتماع القادم في يوم السبت ١٤٢٢/١٠/٢١هـ ، الساعة الثامنة والنصف ، في الدور الأول – غرفة الاجتماعات الرئيسية .

سكرتير الاجتماع : يزيد محمد

ب - توزيع محضر الاجتماع:

عند الانتهاء من طباعة محضر الاجتماع والحصول على موافقة المدير على المحضر بشكله النهائي، اتخذ الإجراءات التالية:

١ - أرسل نسخة من محضر الاجتماع وأي مرفقات (تقارير، عروض، أوراق) للأعضاء الذين حضروا الاجتماع .

٢ - أرسل نسخة من محضر الاجتماع وأي مرفقات (تقارير ، عروض ، أوراق) للأعضاء الذين لم يحضروا الاجتماع.

٣ - التأكد من وصول النسخ المطلوبة لجميع الأعضاء من خلال الاتصال الهاتفي.

تتنوع طرق ووسائل توزيع محضر الاجتماع، حسب كل منظمة ، ونوعية الاجتماع (رسمي، غير رسمي) وأماكن الأعضاء ، فمثلاً إذا كان جميع الأعضاء من داخل المنظمة فإنه يتم تصوير محضر الاجتماع وإرساله بشكل مباشر ، كما يمكن إرسال محضر الاجتماع بواسطة البريد الإلكتروني إذا كانت هذه الوسيلة معتمدة في المنظمة ، أما إذا كان الاجتماع رسمياً وأعضاؤه من منظمات مختلفة فإنه يفضل إرسال محضر الاجتماع ومرفقاته برسالة رسمية.

وتلجأ بعض المنظمات إلى وضع قائمة بأسماء الأعضاء على غلاف محضر الاجتماع تسمى (قائمة توزيع) وبعد أن يتم نسخ المحضر يجب التأشير بعدد الأسماء في هذه القائمة وتوزع عليهم بعد التأشير أمام اسم كل عضو فيها (نموذج ٧ قائمة توزيع محضر اجتماع).

المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريبي المهني
الإدارة العامة للمناهج

قائمة توزيع محضر اجتماع تطوير المناهج

١ - د.محمد ناصر منصور	مدير عام تطوير البرامج
٢ - خالد فهد سعيد	نائب مدير عام تطوير البرامج
٣ - د.تميم خالد فواز	مدير الكلية التقنية
٤ - فيصل صالح خالد	مدير عام الميزانية
٥ - د.تميم صالح	رئيس قسم التخصصات الإدارية
٦ - د. عيسى عبد الله	رئيس قسم تخصصات الحاسب
٧ - د. منصور خالد	رئيس قسم التخصصات الهندسية

نموذج رقم (٧) قائمة توزيع محضر اجتماع

أسئلة للمناقشة

١ - لخص المسؤوليات التي يجب على السكرتير أو مدير المكتب القيام بها قبل بداية الاجتماع؟

٢ - عدد المسؤوليات التي يجب على السكرتير أو مدير المكتب القيام بها خلال الاجتماع ؟

٣ - عدد المسؤوليات التي يجب على السكرتير أو مدير المكتب القيام بها بعد الاجتماع ؟

٤ - ما هي الأسئلة التي يجب على السكرتير أو مدير المكتب الإجابة عليها قبل البدء بإعداد الترتيبات اللازمة للاجتماعات ؟

٥ - قم بإعداد ملخص عن المتطلبات التي يجب تجهيز قاعة الاجتماعات بها قبل بدء الاجتماع؟

٦ - ما هي محتويات الملف الذي يجب تجهيزه للمدير قبل الاجتماع ؟

٧ - ما هي التعليمات التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تكليفك بتدوين الملاحظات خلال الاجتماع لغرض إعداد محضر الاجتماع بعد نهاية ؟

٨ - ما هي الإجراءات التي يجب اتخاذها عند كتابة محضر الاجتماع وما هي محتوياته؟

٩ - ما هي الإجراءات التي يجب اتخاذها لتوزيع محضر الاجتماع ؟

سكرتارية ٢

استقبال الزوار

استقبال الزوار

٢

الجدارة : أهمية العلاقات في المكتب والتعامل مع الزوار .

الأهداف :

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون إن شاء الله قادراً على ما يلي :

١ - تسجيل بيانات الزوار وعرض الأجندة اليومية على المدير.

٢ - تجهيز البيانات المطلوبة للمدير واستقبال الزوار وتوجيههم للمكان المخصص لذلك.

٣ - اتخاذ الإجراء المناسب حسب غرض الزيارة .

٤ - استقبال كبار الضيوف.

الوقت المتوقع للتدريب : ٣٠٠ دقيقة .

الوسائل المساعدة :

- ملف عرض بور بوينت.
- فيديو بروجكتور.
- شرائح شفافة.
- سبورة وأقلام.

مقدمة

يقضى معظم الموظفين جزءاً كبيراً من وقتهم في العمل مع الناس، من رؤسائهم، أو مرؤوسيهم، زملائهم في العمل، أو المراجعين و الزوار من خارج المنظمة . وبحكم وظيفتك كسكرتير أو مدير مكتب سوف تلتقي الكثير من زوار المكتب، وسترد على الكثير من الاتصالات الهاتفية، الكثير من هؤلاء الناس قد تكون المرة الأولى التي يتصل بها بالمنظمة التي تعمل بها، يتطلب ذلك أن تتصرف بأسلوب متخصص ومتمكن يتميز بحسن ولطف الاستقبال سواء عند لقاء هؤلاء الناس وجهاً لوجه أو عند الرد على اتصالاتهم الهاتفية، وذلك حتماً سوف يعزز من مصداقيتك ومصداقية المنظمة التي تعمل بها، كلما استمعت جيداً لطلبات العملاء والمراجعين وزوار المكتب بعناية واهتمام وحاولت الإجابة على استفساراتهم (٦).

استقبال الزوار:

هذا الفصل سوف يساعدك لتستطيع التعامل مع المراجعين والعملاء وزوار المكتب، بشكل متخصص لبناء صورة متميزة عن شخصك وعن المنظمة التي تعمل بها ، وسوف يتم تغطية الموضوعات الرئيسية التالية :

أولاً : أهمية العلاقات العامة للمكتب .

ثانياً : استقبال الزوار .

ثالثاً : تسجيل بيانات الزوار.

[6]- Hanks.Fulton. Procedures for the office professional (P221).

أولاً : أهمية العلاقات العامة للمكتب :

يتركز دور العلاقات العامة على المحاولة الجادة والدائمة لخلق انطباع جيدة لدى جمهور المتعاملين (العملاء، المراجعين، الزوار) ، وفي حال نجاحها فإن فرص التعامل مع المنظمة سوف تكون جيدة. ولأهمية العلاقات العامة مع جميع المتعاملين مع المنظمة ، تلجأ كثير من المنظمات إلى إنشاء إدارة متخصصة يديرها موظفون مؤهلون يتولون مهمة المحافظة على صورة المنظمة لدى جمهور المتعاملين .

ونظراً لأن السكرتير أو مدير المكتب أحد واجهات المنظمة، لأنه يتعامل مع الكثير من المراجعين والعملاء والزوار للمدراء ، فإن معرفته وإتقانه لأساليب التعامل مع الآخرين ، يُعد من أهم الأعمال التي يجب أن يتقنها ، ليكون قادراً على خلق انطباعٍ حسنٍ وجيدٍ لدى جميع المراجعين والعملاء والزوار الذين يقصدون مكاتب المديرين .

ثانياً : استقبال الزوار وكبار الضيوف:

في هذا الجزء سوف نحاول التعرف على:

١ - تحديد سياسة استقبال الزوار.

٢ - الترحيب بزوار المكتب وتوجيههم للمكان المخصص.

٣ – اتخاذ الإجراء المناسب حسب غرض الزيارة .

١ - تحديد سياسة استقبال الزوار:

في بداية عمل السكرتير أو مدير المكتب، يفضل أن يتم معرفة تفضيلات المدير المسؤول فيما يخص زوار المكتب ، لأن كثيراً من الزوار قد يكون لديهم علاقات خاصة وسابقة ، ولهم أسلوب خاص بالتعامل معهم مثل مدير عام المنظمة (أو أي مدير أعلى مستوى وظيفي من المدير الذي تعمل معه) ، بعض المراجعين الهامين ، بعض العملاء الهامين ، ولن يستطيع تحديد ذلك سوى المدير المسؤول الذي تعمل معه ، ولهذا يفضل أن يتم تحديد ذلك ، من خلال تحديد سياسة عمل يقرها المدير المسؤول في بداية العمل ، لأن أهمية وظائف هؤلاء الأشخاص تحتم عدم إبقائهم في الانتظار وأن يتم إعطائهم الانتباه حال حضورهم للمكتب.

ولمعرفة تفضيلات المدير المسؤول يمكنك توجيه الأسئلة التالية للمدير الذي تعمل معه ([٧]):

١ – هل لديك قائمة بأسماء الأشخاص الذين تريد أن تراهم حال وصولهم ، بغض النظر عن مدى انشغالك ووقت وصولهم ؟

٢ – هل تحدد وقتاً معيناً تخصصه لمقابلة الناس ؟ وآخر لإنهاء الأعمال الورقية ؟

٧- Hanks. Fulton. Procedures for the office professional (P222).

٣ – هل لديك قائمة بأسماء الأقارب أو الأصدقاء الذين يحضرون بدون موعد مسبق ؟

٤ – هل لديك قائمة بالأشخاص الذين لا تفضل رؤيتهم تحت أي ظرف مثل : المتقدمين لطلبات الوظيفة ، مندوبي المبيعات ؟

٥ – كيف تريدني أن أتعامل مع الزوار الذين لم تقابلهم بعد ؟ هل تفضل أن أتولى تقديمك للزوار أم تتولى ذلك بنفسك ؟

إن الإجابة على هذه الأسئلة سوف تساعد السكرتير أو مدير المكتب على إعطاء صورة أفضل عن المنظمة التي يعمل بها ، وتمنع الوقوع في أي حرج مع أي زائر للمكتب.

٢ - استقبال الزوار وتوجيههم للمكان المخصص :

في المنظمات الكبيرة قد يوجد موظفو استقبال في المدخل الرئيسي يتولون عملية استقبال الزوار للمنظمة ككل ، بحيث يتم التعرف على الزائرين وتوجيههم حسب حاجاتهم ، وقد يطلب من الزوار الانتظار في صالة الاستقبال في المدخل الرئيسي حتى يتم استدعاؤهم من قبل جهات الاختصاص التي يقصدونها ، وفي حال وجود هذه الخدمة فإنه يجب توظيفها بشكل مناسب لخدمة زوار المكتب ، بحيث يتم إبلاغ مكتب الاستقبال الرئيسي بأسماء جميع الزوار المتوقع وصولهم في كل يوم ، وعند وصولهم يتم الاتصال بالمكتب لإبلاغ السكرتير عن تواجدهم ، وإذا كانت زيارتهم لأول مرة فإنه قد يكون من مهام مدير المكتب أو السكرتير الذهاب لمكتب الاستقبال الرئيسي واصطحابهم إلى مكتب المدير.

عند دخول الضيف إلى المكتب يجب إعطاؤه وبسرعة الانتباه والاهتمام، لأنه من غير المناسب أن تترك شخصاً ينتظر واقفاً على مكتبك وأنت تنجز عملاً آخر ، مثل وضع ورقة في ملف، أو البحث عن ورقة، أو إعداد تقرير، ويجب أن تسارع للاعتذار من الضيف إذا تطلب الأمر الرد على الهاتف أثناء وقوف (الزائر) على مكتبك. كما أن استقبال الزوار يتطلب الترحيب بهم حال لقائهم، و كما أن الترحيب بالضيف مع ذكر اسمه بشكل مهذب، يضفي بعض التقدير والاحترام للضيف، ومن الصيغ التي يمكن استخدامها (السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ....، صباح الخير أستاذ ... ، مساء الخير دكتور ... ، أهلاً وسهلاً سيد ...) . ويجب أن يعامل الزائر للمكتب كضيف يحظى بكل العناية والاهتمام . لأن لقاء الزائرين مباشرة وبصدق وإخلاص يحسن صورتك ويرفع سمعة المنظمة التي تعمل بها ويؤكد تخصصك وإتقانك لمهنتك (٨).

٨- Hanks. Fulton. Procedures for the office professional (P223).

ومن المهم عند استقبال زوار المكتب أو المتصلين أن تتعرف على أسمائهم، لأن ذكر اسم الشخص يعنى الكثير للأشخاص أنفسهم لأنه يظهر أنهم معروفون ، كما أنه مهم جداً عند تقديمهم للمدير المسؤول ، وهذه بعض النقاط التي تساعد في كيفية تعلم الأسماء خصوصاً الأجنبية (٩):

١ - استمع بعناية فائقة عندما يقوم الشخص بنطق اسمه .
٢ - إذا لم تفهم الاسم ، لا تتردد بأن تطلب منه بشكل مهذب أن يعيده عليك .
٣ - اكتب الاسم كما سمعته إذا كان نطقه صعباً .
٤ - استخدم الاسم حال معرفته في محادثتك .
٥ - خاطب الشخص باسمه بشكل دائم.
٦ - اطلب كرت التعريف الخاص بالشخص.

عند حضور شخص سبق أن حضر إلى المكتب في وقت سابق ، ولكنك لا تذكر اسمه ، فمن الأفضل البدء بالترحيب به بالعبارة التالية " لقد سعدنا بلقائك مرة أخرى " وبذلك سوف تشعره بأنك تذكره ، فضلاً عن أن ذلك يعطيك فرصة للنظر في جدول المواعيد أو في الكرت الخاص به لتتذكر اسمه .

بعد التعرف على الزائرين فإنه يتم السعي لإنجاز مهمتهم سواء بمقابلة المدير المسؤول أو توجيههم حسب جهات الاختصاص وذلك بأسرع وقت ممكن ، ويتم توجيههم للجلوس في حال وجود فترة انتظار وتقديم بعض المرطبات لهم ، والاعتذار لهم بين الحين والآخر إذا طالت مدة انتظارهم لحين تحقيق غرضهم من الزيارة .

٣ - اتخاذ الإجراء المناسب حسب غرض الزيارة :

عندما يأتي زائر سبق تحديد موعد له ، فإن من الطبيعي أن يعرف السكرتير أو مدير المكتب الغرض من الزيارة ، ولكن عند استقبال زائرين بدون مواعيد مسبقة ، فإنه يجب معرفة سبب حضورهم إلى المكتب ، ولهؤلاء الأشخاص يجب أن تقرن تحيتهم وعبارات الترحيب بهم بعبارة خاصة تساعدنا في معرفة الغرض من الزيارة ، مثل " أهلاً وسهلاً هل أقدم لكم أي خدمة ، وهذه العبارة تعطى فرصة للشخص الزائر لتقديم نفسه وتحديد الغرض من زيارته للمكتب . وإذا لم يتطوع الزائر بتقديم المعلومات الكافية عن اسمه وسبب زيارته للمكتب ، فيجب أن نبادر إلى سؤاله عنها ، ولكن يجب أن نتجنب الأسئلة المباشرة والجافة مثل : ما هو اسمك؟ ماذا تريد؟ أين تعمل؟ بل يجب أن نحصل على هذه المعلومات بشيء من اللباقة واللطف والصبر.

[9]- Hanks. Fulton. Procedures for the office professional (P223).

ثالثاً : تسجيل بيانات الزوار :

إن الاحتفاظ بسجل لزوار المكتب طريقة مجربة ومؤدبة للحصول على المعلومات المطلوبة من الزوار ، وبشكل تلقائي يتم الطلب من كل زائر أن يسجل المعلومات الضرورية في هذا السجل، وقد يتولى السكرتير أو مدير المكتب تسجيل هذه المعلومات بعد أن يوضح للزائر أهمية هذا السجل ، وقد يرفع هذا السجل الحرج عن موظفي المكتب من سؤال الزائرين عن المعلومات المطلوبة ، (انظر نموذج رقم ١) ، كما أن هناك طريقة أخرى مناسبة تساعد في الحصول على المعلومات المطلوبة وهي طلب كرت الشخص والذي يتضمن اسمه ووظيفته والشركة التي يعمل بها وأرقام الاتصال الخاصة به ، وتوفر هذه الطريقة كافة المعلومات الضرورية التي قد يحتاجها سكرتير المكتب أو مدير المكتب للتعرف على شخصية الزائر .

في بعض الأحيان ، يكون سبب الزيارة خارج حدود اهتمامات أو مسؤوليات المدير المسؤول ، وهناك يأتي دور السكرتير أو مدير المكتب بالمحافظة على وقت الزائر وكذلك وقت المدير المسؤول ، من خلال توجيه الزائر إلى المكان والشخص المناسب الذي سوف يساعده في قضاء حاجته وتلبية طلبه ، ويجب أن يتم التأكد من توجيه الزائر إلى المكان الصحيح من خلال الاتصال هاتفياً بمن تعتقد انه سوف يساعد الزائر في قضاء حاجته وأنه على استعداد لذلك قبل أن ترسله إليه بشكل نهائي.

وإذا كان من الضروري عمل موعد لاحق للزائر في يوم آخر، لأي سبب من الأسباب، يجب أن يتم تحديد الموعد بالاتفاق مع الزائر على الوقت المناسب.

رابعاً : تسجيل المواعيد :

نظراً لضرورة تنظيم وقت المدير المسؤول، فإن سياسة تسجيل المواعيد تعتبر إحدى الوسائل المناسبة لتنظيم وتخطيط وقت المدير المسؤول ، وقبل البدء بتسجيل المواعيد يجب الإجابة على التساؤلات التالية التي قد يساعدك بالحصول على إجاباتها المدير نفسه أو أي من زملائك في المكتب (١٠) :

١ - في أي وقت من اليوم يبدأ بجدولة المواعيد ومتى تنتهي .
٢ - تحديد الإجراءات التي تضمن عدم وجود تداخل في تسجيل المواعيد بينك وبين المدير المسؤول.
٣ - ما هي المدة الزمنية المقترحة التي يجب تخصيصها لكل موعد .
٤ - ما هي المواعيد التي يجب إعطائها الأولوية .
٥ - ما الذي يجب قوله لرفض إعطاء موعد لشخص يصر على الحصول على موعد .
٦ - كيف يتم إبلاغ المدير المسؤول عن وصول زائر .

---

(١٠) - ماكفيرلاند. إجراءات السكرتارية (مترجم) . ص (٤٩٠).

٧ - ما هي الإجراءات التي سوف يتم اتباعها عند تقديم المرطبات للزائر .

٨ - كيف يمكن إنهاء المقابلة التي تمتد أكثر من الوقت المخصص لها .

٩ - ما هي المعلومات التي يجب عدم التصريح بها عند إلغاء موعد سبق تحديده .

إن الإجابة على التساؤلات السابقة ، سوف تساعدك على تقدير الموقف وتحديد المواعيد للزائرين والتعامل معهم بسهولة ، علماً بأنه كلما زادت خبرتك في المكتب فإنك سوف تدرك تماماً ما يحتاجه كل زائر من الوقت حسب موضوع الزيارة .

إن تحديد أيام أو أوقات مخصصة لمقابلة الجمهور من قبل المدير المسؤول يساعد المدير المسؤول على إنجاز أعماله الرئيسية الأخرى ، كما أنه يحد من المقاطعات التي قد تحدث بسبب وصول زائرين في أوقات غير مناسبة .

هناك عدة وسائل لتحديد المواعيد ، فمنها ما يعطى بواسطة الهاتف، ومنها ما يتم بواسطة مذكرة مكتوبة ، أو من خلال مقابلة الزائر وجهاً لوجه ليحدد له موعداً لاحقاً للمقابلة. وأياً كانت الطريقة التي تم تحديد الموعد بها ، فإن الأمر يتطلب توثيق ذلك بواسطة مفكرة المواعيد الخاصة بذلك ، أو بأي وسيلة أخرى ، فالبعض قد يستخدم مفكرة طاولة المكتب (التقويم) لتسجيل المواعيد ، والبعض الآخر قد يستخدم مفكرة خاصة (كتيب تقويم) ، والبعض الآخر قد يستخدم برامج حاسب آلي متخصصة بهذا الغرض وهو الأنسب . وأياً ما كانت الوسيلة فإن هناك معلومات أساسية يجب توفرها لكل موعد ، فعند التسجيل لأي موعد يجب الإجابة على التساؤلات التالية:

١ - اسم صاحب الموعد ، والمنظمة التي يعمل بها ، ومسمى وظيفته.

٢ - تاريخ ووقت ومكان المقابلة.

٣ - الغرض من الزيارة (المقابلة).

٤ - المطلوب تحضيره للمدير قبل المقابلة إن وجد.

ويمكن استخدام النموذج رقم (٨) المقترح لتسجيل المواعيد

المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني

جدول مواعيد

اليوم : ________ التاريخ : ________ المدير المسؤول : ________

الوقت	الاسم	الغرض من الزيارة	الوظيفة	ملاحظات
٠٨,٣٠				
٠٩,٠٠				
٠٩,٣٠				
١٠,٠٠				
١٠,٣٠				
١١,٠٠				
١١,٣٠				
١٢,٣٠				
٠١,٠٠				
٠١,٣٠				
٠٢,٠٠				

اليوم : ________ التاريخ : ________ المدير المسؤول : ________

الوقت	الاسم	الغرض من الزيارة	الوظيفة	ملاحظات
٠٨,٣٠				
٠٩,٠٠				
٠٩,٣٠				
١٠,٠٠				
١٠,٣٠				
١١,٠٠				
١١,٣٠				
١٢,٣٠				
٠١,٠٠				
٠١,٣٠				
٠٢,٠٠				

نموذج رقم (٨)

نموذج تسجيل المواعيد

عرض الأجندة اليومية على المدير:

في بداية عمل كل يوم، يطلب من السكرتير أو مدير المكتب القيام بعرض الأعمال التي يجب القيام بها لهذا اليوم ، وتتضمن جدول عمل المدير لهذا اليوم ، محدداً فيه مواعيد الاجتماعات والمقابلات مع المسؤولين في المنظمة ، ومقابلة الزائرين من المراجعين والضيوف والمتعاملين (الموردين)، وبعد عرض هذه الأجندة على المدير المسؤول ، يمكن للسكرتير أخذ توصياتها ومحتواها والتأكد من إمكانية القيام بكافة الأعمال المجدولة لهذا اليوم ، أو أن يقوم المدير المسؤول بإجراء التعديل على بعض المواعيد والاجتماعات وتقليل الالتزامات لعدم توفر الوقت بحيث يقوم مدير المكتب أو السكرتير باتخاذ الإجراءات المناسبة حسب توجيهات المدير المسؤول .

إن أهمية عرض أجنده العمل اليومية على المدير تتيح الفرصة للمدير المسؤول لتخطيط وقته خلال اليوم ، كذلك تساعد السكرتير على معرفة مدى إمكانية الوفاء بالتزامات المكتب من المقابلات أو الاعتذار لمن سبق إعطاؤهم مواعيد قبل حضورهم إلى المكتب الأمر الذي يحفظ لهم وقتهم وكذلك يقلل من الإحراج الذي قد يقع فيه مدير المكتب أو السكرتير . فضلاً عن أن ذلك يساعد المدير في تذكر الأعمال المطلوب إنجازها والإعداد لها ، والتجهيز للاجتماعات والمقابلات المجدولة قبل حدوثها.

جمع البيانات المطلوبة للمدير :

من خلال متابعة السكرتير أو مدير المكتب للأعمال الواردة لمكتب المدير المسؤول ، فإنه من خلال خبرته في المكتب يقوم بإعداد جميع البيانات التي يتوقع طلبها من قبل المدير ، فمثلاً عند ورود مخاطبات لها خلفيات سابقة وتقارير فيمكن للسكرتير تحضير مثل هذه البيانات وإرفاقها بالخطاب الوارد إلى مكتب المدير .

كما أن السكرتير أو مدير المكتب يتلقى طلبات المدير بشكل دائم عن المعلومات التي يتطلب تحضيرها ، إما من الإدارات ذات الاختصاص أو من المعلومات المتوفرة في المكتب ، ومن جانب آخر فإن السكرتير أو مدير المكتب ومن خلال أجندة العمل اليومية يستطيع تحديد نوعية المعلومات المطلوبة للمدير ، فإذا عرف مثلاً عن وجود اجتماع لدى المدير فإنه من المؤكد ضرورة تجهيز محضر الاجتماع السابق وأي تقارير ذات علاقة بموضوع الاجتماع.

أسئلة للمناقشة

١ - ناقش مع زملائك أهمية العلاقات العامة في المكتب، ولخص أهم ما تم التوصل إليه ؟

٢ - كيف تحدد سياسة استقبال زوار المكتب ؟

٣ - كيف يتم الترحيب بزوار المكتب واستضافتهم عند وصولهم إلى المكتب ؟

٤ - كيف يمكنك التعرف على تفضيلات المدير بخصوص التعامل مع الزوار ؟ وما هي الأسئلة التي يجب أن توجهها للمدير لتحديد ذلك ؟

٥ - يواجه الكثيرون مشكلة عدم حفظ اسم الزائر. ما هي الإجراءات التي تراها مناسبة لتلافي هذه المشكلة ؟

٦ - عند معرفتك بالغرض من زيارة الضيف. ما هي الإجراءات التي يجب اتخاذها مع ذلك الزائر ؟

٧ - ما أهمية تسجيل بيانات الزوار ؟ وكيف يتم ذلك ؟

٨ - ما أهمية تسجيل مواعيد لزوار المكتب ؟ وكيف يتم ذلك ؟

٩ - ماذا تتضمن الأجندة اليومية للمدير ومتى يتم إعدادها ؟

سكرتارية ٢

ترتيبات السفر

ترتيبات السفر

٣

الجدارة : أهمية السفريات للمدير وكيفية الإعداد لها .

الأهداف :

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون إن شاء الله قادراً على ما يلي :

١ - جمع البيانات المتعلقة بالسفر.

٢ - عمل الحجوزات اللازمة ومتابعتها.

٣ - تجهيز ملف السفر .

٤ - التأكيد على الجهة المضيفة عن موعد وصول المدير .

٥ - إلغاء الزيارة حسب طلب المدير.

الوقت المتوقع للتدريب : ٢٥٠ دقيقة .

الوسائل المساعدة :

- ملف عرض بور بوينت.
- فيديو بروجكتور.
- شرائح شفافة.
- سبورة وأقلام.

مقدمة

تتعدد وسائل الاتصال بين المديرين من بلدان مختلفة، حيث توجد المراسلات، والاتصالات الهاتفية، والبريد الإلكتروني، والاتصال عن طريق الفيديو، وغيرها، ويعقد رجال الأعمال والمديرون على اختلاف مستوياتهم العديد من الاجتماعات مع نظرائهم في المنظمات المختلفة حول العالم ، إلا أن كل ذلك لا يلغي الحاجة إلى السفر، واللقاء والاجتماع مع الآخرين وجهاً لوجه لأعمال تتطلب طبيعتها مثل ذلك، ولهذا فإن كثيراً من المديرين تضطرهم ظروف أعمالهم للسفر بشكل دائم ، الأمر الذي يجعل مساندتهم في إعداد الترتيبات لهذه السفريات أمراً مهماً حفظاً لأوقاتهم وتوفيراً لراحتهم ليتمكنوا من الوفاء بالتزاماتهم.

أولاً: ترتيبات السفر

لا تختلف المنظمات في إعدادات السفر لموظفيها كثيراً، فغالباً لا تخرج عن أحد الوسائل التالية:

١ - قد تعتمد المنظمة على إدارة محددة داخل المنظمة تتولى القيام بترتيبات السفر لموظفيها، وفي هذه الحالة قد تقوم هذه الإدارة بإعداد ترتيبات السفر للمديرين وللموظفين بشكل عام من خلال الاتصال مباشرة بمقدمي الخدمة مثل شركات الطيران ، والفنادق ، وشركات تأجير السيارات . أو أن تلجأ هذه الإدارة إلى تنسيق ذلك مع وكالة سفر متخصصة .

٢ - أن تعتمد على إحدى وكالات السفر للقيام بهذه المهمة ، دون تخصيص إدارة محددة داخل المنظمة .

٣ - أن تترك المنظمة للمدير نفسه القيام بإعداد ترتيبات سفره بالطريقة التي تناسبه.

٤ - أن يتولى سكرتير كل إدارة أو مدير المكتب القيام بإعداد الترتيبات اللازمة لسفر المدير المسؤول بالتنسيق مع شركات الطيران والفنادق وشركات تأجير السيارات وغيرها.

وأياً ما كانت الطريقة المتبعة في المنظمة التي تعمل بها فإن هناك مهاماً تقع ضمن مسؤوليات السكرتير أو مدير المكتب ، وتتطلب معرفة ترتيبات السفر والمهام التي يجب القيام بها.

ثانياً: وسائل السفر :

تتعدد وسائل السفر وتختلف من مكان إلى آخر ، ويمكن حصرها في ثلاث طرق :

١ - السفر عن طريق البرّ: بواسطة سيارة خاصة ، شركات النقل (باصات) ، سيارة مؤجرة ، القطارات .

٢ - السفر عن طريق البحر: مراكب تجارية كبيرة ، مراكب تجارية صغيرة ، مراكب خاصة، وتستخدم في حال وجود أعمال أو مؤتمرات في جزر لا يتوفر فيها مطارات .

٣ - السفر عن طريق الجو: بواسطة الطائرات بأنواعها .

يتم استخدام الطريق والوسيلة المناسبة حسب وجهة السفر ، وميزانية السفريات في المنظمة، والمستوى الوظيفي للمسافر ، وعامل الوقت قد يكون العنصر الرئيسي في اختيار وسيلة السفر المناسبة خصوصاً للمدراء الذين يشعرون بشكل دائم بحاجتهم الماسة لتوفير الوقت لكثرة التزاماتهم العملية .

ويجب على السكرتير أو مدير المكتب قبل البدء في ترتيبات السفر أن يقوم بالإجابة على التساؤلات التالية (١١):

١ - ما هي السياسات والأنظمة التي تنظم عملية السفر داخل المنظمة؟

٢ - هل توجد إجراءات يجب اتباعها داخل المنظمة عند القيام بإعداد ترتيبات السفر للمدير المسؤول؟

٣ - هل لدى المدير المسؤول بطاقة ائتمان من المنظمة التي يعمل بها؟

٤ - هل هناك وكالة سفر محددة يجب التعامل معها؟

٥ - كيف يتم التعامل مع مصروفات السفر وكافة التكاليف الخاصة به؟

٦ - هل هناك أيام محددة لانتداب المدير تحتسب لغرض السفر ، خلاف الأيام التي يحتاجها لإنجاز المهمة المطلوبة ؟

٧ - هل هناك دفعات مالية مقدمة يمكن أن يحصل عليها المكلف بالسفر ؟

٨ - هل هناك شركة طيران معتمدة لدى المنظمة التي تعمل بها ؟

٩ - هل هناك شركة فنادق محددة يتم التعامل معها من قبل المنظمة التي تعمل بها ؟

١٠ - هل هناك شركة سيارات معتمدة يتم التعامل معها من قبل المنظمة التي تعمل بها ؟

---

[11]- Hanks. Fulton. Procedures for the office professional (P494).

١١ - هل هناك تفضيلات لدى المدير المسؤول الذي تعمل معه بشأن شركة طيران محددة ، أو شركة فنادق ، أو شركة تأجير سيارات؟

١٢ - ما هي تحديداً مسؤولية السكرتير أو مدير المكتب فيما يخص ترتيبات السفر؟

ثالثاً : جمع البيانات المتعلقة بالسفر :

عندما يتم تكليف السكرتير أو مدير المكتب بالقيام بترتيبات السفر الخاصة بالمدير المسؤول، فإن هناك معلومات يجب أن يحصل عليها قبل البدء باتصالاته وإجراءاته لترتيب السفر ، ويمكن حصرها فيما يلي(١٢) :

تجهيز ملف خاص بالسفر يحتوى على المعلومات الأساسية التالية والتي يجب تحديثها بشكل دائم:

أ – سياسات وأنظمة وإجراءات ترتيبات السفر داخل المنظمة مثل (المخصصات المالية ، التواقيع المعتمدة ، الإجراءات المطلوب إتباعها ، النماذج المستخدمة وغيرها).

ب – عناوين وكالة السفر المعتمدة ، شركة الطيران المعتمدة ، شركة الفنادق المعتمدة ، شركة تأجير السيارات المعتمدة لدى المنظمة وغيرها من المؤسسات ذات العلاقة بالسفر.

١ - تجهيز ملف مؤقت خاص بتفضيلات المدير المسؤول يحتوى على المعلومات التالية :

- الأيام التي يفضلها لبدء السفر .
- وقت المغادرة المفضل لدى المدير (الصباح الباكر ، منتصف النهار ، المساء)
- نوع خطوط الطيران التي يفضلها ومستوى الخدمة (أولى – رجال الأعمال – السياحية).
- عدد المرافقين ، عدد الضيوف ، ومعلومات كاملة عنهم .
- التكاليف المتوقعة للرحلة .
- موقع الفندق المطلوب ، نوع ومستوى الخدمة ، الخدمات المطلوبة في الفندق ، نوع الغرفة ومكانها في الفندق .
- نوع وحجم السيارة المطلوبة ، ووسائل التنقل البرية .

٣ - تحديد تفاصيل الرحلة مع شخص المسافر (المدير المسؤول) ، مثل وجهة السفر (المدينة – المطار) ، اليوم والتاريخ ، موعد ومكان الاجتماع .

٤ - قم بإعداد خطة السفر عند القيام بالحجز ، انظر النماذج رقم (١ أ ، ١ب) ، على أن يكون ذلك قبل عمل الحجز النهائي ، وذلك لإعطاء فرصة للمدير المسؤول للموافقة على الترتيبات المبدئية ، وقد تحتوي خطة السفر على بدائل ليختار المدير المسؤول ما يناسبه منها .

[١٢]- Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.332).

٥ - تجهيز ملف لكل شخص تقوم بإعداد ترتيبات السفر له ، على أن يحتوى على جميع المواد (المطبوعات – نشرات الفنادق – نشرات المطاعم المقترحة – خرائط للمواقع والمدن) ومعلومات الحجز الخاصة به وتأكيداته ، المواعيد ، العناوين ، وأرقام الهواتف ذات العلاقة ، خيارات وسائل النقل داخل المدينة .

٦ - تجهيز معلومات عن الطقس في المدينة التي يتجه إليها المدير المسؤول .

٧ - تذكير المدير المسؤول ليقوم بالتأكيد على أعضاء الاجتماع بموعده ومكان إنعقاده، وذلك بالاتصال هاتفياً أو إرسال رسائل لكل عضو عن طريق البريد الإلكتروني أو البريد العادي أو عبر الفاكس .

٨ - التأكيد على كافة الحجوزات التي تم إنجازها قبل يومين من سفر المدير المسؤول.

٩ - احتفظ بملف خاص بكل شخص قمت بإعداد الترتيبات له، على أن يتضمن الملف المعلومات التالية: أرقام الهواتف ذات العلاقة بالرحلة ، الأشخاص الذين يمكن الاتصال بهم في حالة الطوارئ ، أرقام جوازات السفر ، وصورة من بطاقات الائتمان .

رابعاً : عمل الحجوزات اللازمة ومتابعتها :

عند تجميع المعلومات المطلوبة للقيام بترتيبات السفر، يتم البدء بعمل الترتيبات وفقاً لما يلي (١٣) :

(أ) حجز الطيران :

حجز الطيران يعتبر من أوائل أعمال الحجز التي يجب القيام بها بعد أن يتم اعتماد رحلة العمل ، وبعد جدولة مواعيد العمل والاجتماعات التي ستتم خلال الرحلة وهناك معلومات يجب توفرها قبل حجز المقاعد على الرحلة وهي :

- موعد الإقلاع والمدينة ، والتاريخ والوقت .
- موعد الوصول والمدينة ، والتاريخ والوقت .
- تحديد تكاليف الرحلة والخصومات المتاحة .
- عدد الأشخاص المسافرين ، وأسماؤهم ، وعناوينهم ، وأرقام هواتفهم .
- الناقل (شركة الطيران) ومعلومات عن مدة الرحلة ومحطات التوقف إن وجدت .
- درجة الخدمة (أولى – رجال أعمال – سياحية – أخرى) نوع الرحلة ، المقاعد المفضلة للمسافرين ، حجم الوزن المسموح بحمله من الأمتعة .

١٣- Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.332).

- الوجبات الخاصة ، مثل خضار خالصة ، الفواكه ، مأكولات قليلة الدسم ، والاحتياجات الخاصة التي يمكن تحديدها لموظف شركة الطيران .
- التجهيزات الإلكترونية المتوفرة على الرحلة. مثل إمكانية تشغيل الحاسب الشخصي المحمول ، أجهزة الاتصال الهاتفية المتوفرة ، القنوات التلفزيونية ...الخ .
- رقم الرحلة ، واسم المطار المحدد للوصول .
- نوع المواصلات المتوفرة في المطار وكيفية الوصول إليها ، وتكلفتها ، والمسافة بين المطار ووسط المدينة .
- مدى توفر خدمة النقل المجاني من المطار إلى الفندق وكيفية الوصول إليها .
- الترتيبات المطلوبة للحصول على التذاكر ، وكيفية دفع التكاليف .
- رقم هاتف شركة الطيران في بلد الوصول ، مدى توفر نادي لشركة الطيران والخدمات التي يقدمها للمسافرين ، المكتب الرئيسي لشركة الطيران في محطة الوصول .
- اسم الشخص الذي قام بعمل الحجز لدى شركة الطيران ، أو في وكالة السفر . وتاريخ تنفيذ الحجز ، وتاريخ تأكيد الحجز .
- تعليمات السلامة خلال الرحلة وأي تفاصيل عنها .

ويمثل النموذجان (٩) و (١٠) خطة سفر مقترحة

خطة السفر ا قترحة(أ)

الاسم : ________________ الإدارة : ________________

بطاقة الائتمان : النوع : ______ رقم البطاقة : ________________ تاريخ الصلاحية: ____________

بيانات الرحلة : شركة ا طوط : ________________رقم الرحلة : ________________

ملحوظة : حقل مصدر ا علومات اكتب اسم الشخص الذي قدم ا علومات لوكالة السفر.

مصدر ا علومات | معلومات تفضيلات رحلة الط ان

الناقل: ________________

ا قاعد: ________________

الأيام ا فضلة الأسبوع: ________________

وقت الإقلاع: ________________

الاحتياجات ا اصة: ________________

أخرى: ________________

تفضيلات السكن

الفندق ، أخرى : ________________

موقع الفندق ، أخرى: ________________

الدور ، موقع الغرفة: ________________

نوع السكن: ________________

ا دمات ا طلوبة: ________________

تفضيلات تأج السيارة

ا وديل ، النوع ، ا جم: ________________

ا دمات ا طلوبة: ________________

الاسم : ________________ الإدارة : ________________

ا اتف: العمل: ____________ ا ل: ____________ الفاكس: ____________

شركة ا طوط: ________________ عدد ا سافرين: ________________

طة الوصول: ________________ تاريخ السفر: ________________

خط الس : **رحلة الذهاب**

التاريخ	**طة الإقلاع**		**طة الوصول**		**ا طوط – رفم الرحلة**	**ا طار**
	ا دينة	**الوقت**	**ا دينة**	**الوقت**		

القيود ________________

رحلة العودة

التاريخ	طة الإقلاع		طة الوصول		ا طوط – رقم الرحلة	ا طار
	ا دينة	**الوقت**	**ا دينة**	**الوقت**		
القيود						

نموذج رقم (٩)

نموذج خطة سفر المقترحة(أ)

خطة السفر ا قترحة(ب)

رحلة الذهاب

التاريخ	طة الإقلاع		طة الوصول		ا طوط – رقم الرحلة	ا طار
	ا دينة	الوقت	ا دينة	الوقت		
القيود	____________________					

رحلة العودة

التاريخ	طة الإقلاع		طة الوصول		ا طوط – رقم الرحلة	ا طار
	ا دينة	الوقت	ا دينة	الوقت		
القيود	____________________					

درجة ا دمة: ____________ ا قعد: ____________ نوع الطائرة: ____________

الوجبة ا اصة: ____________ ا توفر: ____________

تاريخ ا جز: ____________ ا يارات ا تاحة: ____________ اسم ا وظف : ____________

تاريخ تأكيد ا جز: ____________ اسم ا وظف : ____________ رقم هاتف شركة ____________

الط ان: ____________

التكلفة: ____________ طريقة الدفع: ____________ إيصال التذاكر: ____________

الرحلات ال تتفق مع ا يارات ا طلوبة: ____________

الرحلات البديلة للخيارات ا طلوبة: ____________

وسيلة النقل إ ا طار: ____________ ا سافة إ ا طار: ____________

ملاحظات: ____________ موافقة ا دير ا سؤول: ____________

فندق السـ ـكن :

اسم الفندق: ____________

عنوان الفندق: ____________ رقم ا اتف: ____________

تاريخ السكن: ____________ رقم ا جز: ____________

نوع الغرفة: ____________ عدد الأشخاص: ____________

وقت الدخول: ____________ وقت ا غادرة: ____________

مواصفات الاجتماعات: ____________ مواصفات الوجبات وحجمها: ____________

طط الوصول إ ومن الفندق: ____________

وسائل النقل ا طلوبة: ____________

التكلفة : ____________ ضمانات الوصول: ____________ طريقة الدفع: ____________

ا دمات ا اصة: ____________ الإلغاء بواسطة: ____________

وكيل ا جز: ____________ موافقة ا دير ا سؤول: ____________

حجز السيارة:

اسم الشركة: ____________ اسم السائق: ____________ نوع وحجم وموديل السيارة: ____________

خدمات خاصة: ____________ تاريخ ا اجة للسيارة: ____________

خطوط الط ان ورقم الرحلة: ____________ مكان استلام السيارة: ____________

مكان تسليم السيارة: ____________ التكلفة: ____________ طريقة الدفع: ____________ تاريخ ا جز: ____________

الوكيل: ____________ موافقة ا دير ا سؤول: ____________

نموذج رقم (٩) نموذج خطة السفر المقترحة(ب)

(ب) حجز الفنادق:

وكالات السفر، أو الإدارة المختصة في المنظمة يمكن أن تقوم بحجز الفنادق، كما بإمكانك القيام بذلك بنفسك ، ويكون ذلك بالاتصال مباشرة بالفنادق أو الاتصال بها من خلال مواقعها على الإنترنت ومراسلتها عن طريق البريد الإلكتروني ، كما يمكنك الحصول على كافة المعلومات من خلال الدخول على مواقع الفنادق المختارة ومعرفة مستوى الخدمات المتوفرة ، ومستوى الأسعار، وعدد الغرف ومواقع الفندق ، وقبل البدء بعملية الاتصال يجب تحضير المعلومات التالية (١٤):

١ - اسم الموظف – الموظفين – والشركة التي يعمل – يعملون – بها.
٢ - تاريخ ووقت الوصول ، تاريخ ووقت المغادرة ، وتحديد مدة التأخير في الوصول إن وجدت.
٣ - حدود التكلفة المتوقعة.
٤ - عدد الأشخاص في كل غرفة ، مقاس السرير في كل غرفة ، غرف للمدخنين أو غير المدخنين ، أدوار مخصصة للنساء ، موقع الغرفة .
٥ - طريقة الدفع (إذا كانت عن طريق بطاقة الائتمان فيجب تحضير رقمها).
٦ - معلومات كاملة عن كل شخص.
٧ - تحديد موقع الفندق المطلوب .
٨ - مدى الحاجة إلى التوصيل من المطار إلى الفندق والعكس ، ومواعيد هذه الخدمة وموقع تواجدها في المطار.
٩ - موعد ووقت الوصول إلى الفندق وموعد ووقت المغادرة النهائية من الفندق ، والموعد المعتمد للمغادرة من الفندق ومدى الحاجة إلى تمديد وقت المغادرة لعدد من الساعات.
١٠ - التأكد من جميع الخدمات في الفندق ، وخصوصاً الخدمات التي يحتاجها المدير المسؤول والتأكد من وجودها وتكلفتها.
١١ - مستوى خدمات السكرتارية في الفندق ، ومدى وجود مركز لرجال الأعمال والخدمات التي يقدمها مجاناً وتكلفة الخدمات غير المجانية.
١٢ - مواصفات النادي الصحي في الفندق والخدمات التي يقدمها .
١٣ - مستوى الخدمات التي يقدمها لعقد الاجتماعات والمناسبات الرسمية مثل غداء أو عشاء رسمي وغيرها .

١٤- Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.338).

١٤ - الحصول على رقم تأكيد الحجز للفندق. (تعطى الفنادق العالمية عادة رقم يفيد بتأكيد الحجز، عند الرغبة في الرجوع إلى هذا الحجز فيكتفي بتقديم هذا الرقم).

(ج) حجز سيارة:

تتواجد عادة مكاتب لشركات تأجير السيارات في معظم المطارات العالمية والمحلية والإقليمية، وإن لم يكن فتكون في مواقع قريبة من المطارات، وفي بعض الفنادق الكبيرة ، وفي وسط المدن ، عند القيام بحجز سيارة للمدير المسؤول يجب توفير المعلومات الضرورية التالية ([15]) :

١ - تاريخ الحاجة للسيارة ، موعد وموقع استلامها وموعد موقع تسليمها.
٢ - اسم الشخص المستأجر واسم السائق في حالة الاختلاف .
٣ - شركة الخطوط ورقم الرحلة التي سوف يصل عليها المستأجر.
٤ - تحديد الأسعار، التخفيضات المتاحة، حدود التأجير (داخل المدينة – خارج المدينة – خارج البلد).
٥ - محددة الكيلومترات (بعض الدول تعتمد المسافات بالميل) أو غير محددة ، وشروط تسليم السيارة من ناحية الوقود (بعض الشركات تسلم السيارة وقد تم شحنها بالوقود ، وتشترط لتسليمها كذلك ، وتفرض رسوماً مكلفة عند مخالفة ذلك).
٦ - نوع السيارة ، موديلها ، حجمها .
٧ - تكاليف تسليم السيارة في غير الموقع الذي تم استلامها منه .
٨ - نوع المواصفات والخدمات المتوفرة في السيارة وتكاليفها .
٩ - تغطية التأمين وحدود مسؤولية المستأجر .

خامساً : وكالات السفر التجارية :

نظراً لأن الطريقة الشائعة في كثير من المنظمات ، هي اختيار وكالة سفر تجارية تتولى القيام بإعداد الترتيبات اللازمة لسفر المسؤولين في المنظمة ، وذلك لمعرفتها وبشكل مستمر بالتغيرات التي تحدث في وسائل السفر ، وجداول الرحلات وشركات الطيران ، والفنادق القائمة والتي يستحدث منها ، وشركات تأجير السيارات القائمة والمستحدثة ، والفرص المتاحة فيما يخص الأسعار والتخفيضات ، خصوصاً أن كثيراً من وكالات السفر لا تحتسب تكاليف للخدمات التي تقدمها لأنها تحصل على نسب تخصصها لها شركات الطيران والفنادق وشركات تأجير السيارات كما أن وكالات السفر تقدم خدمات تتمثل في الحجوزات للطيران ، والفنادق ، والسيارات وغيرها وتقوم بقطع التذاكر وكوبونات

---

[15]- Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.340).

الحجز وتوصيلها إلى المستفيد بالإضافة إلى العديد من الخدمات، لذلك فإنه من المناسب التعرف على كيفية اختيار وكالة السفر المناسبة من خلال الإجابة على التساؤلات التالية ([١٦]):

١ - ما هي الوكالة التي تستخدمها المنظمات الأخرى ؟ وهل المنظمات الأخرى راضية عن مستوى الخدمات التي تقدمها هذه الوكالة ؟ ويمكنك الحصول على هذه المعلومات من خلال الاتصال بالمنظمات الأخرى المماثلة للمنظمة التي تعمل بها.

٢ - هل هذه الوكالة عضوا في أي منظمة عالمية ، أو محلية ؟ لأن عضوية المنظمة في أي منظمة عالمية تساعد على الحصول على خدمات ذات مواصفات قياسية ، ويمكن اللجوء إلى مثل هذه المنظمات في حال وجود مشكلة مع هذه الوكالة .

٣ - هل هذه الوكالة معترف بها من قبل شركات الطيران وشركات الفنادق العالمية ؟

٤ - هل هذه الوكالة مرخصة نظاماً ؟ ولديها التأهيل اللازم لممارسة هذا النوع من الأعمال ؟

٥ - هل هذه الوكالة لديها الإمكانات والخدمات التي ترغب في تحقيقها ومتخصصة في ذلك ؟

٦ - هل هذه الوكالة مستقلة أم أنها تابعة لوكالة رئيسية أخرى ؟

٧ - هل هناك تكلفة لأي نوع من الخدمات التي تتوقع الحصول عليها ؟ وفي حال وجود مثل هذه التكاليف يجب مقارنتها مع الوكالات الأخرى ، علماً بأن معظم الوكالات تحصل على نسب مخصصة من شركات الطيران العالمية ، وكذلك الشركات الأخرى مثل شركات الفنادق وتأجير السيارات وغيرها .

٨ - ما نوعية أجهزة وأنظمة الحاسب المستخدمة لدى الوكالة ؟ وهل هناك توافق بين هذه الأنظمة والأنظمة الموجودة في المنظمة التي تعمل بها بحيث يكون هناك إمكانية للدخول على أنظمة هذه الوكالة والاستفادة من خدماتها مباشرة .

٩ - هل يناسب المنظمة التي تعمل بها طريقة وإجراءات الدفع التي تعتمدها وكالة السفر؟

١٠ -هل المظهر العام لهذه الوكالة مناسب ويؤكد تخصصها في هذا المجال ؟

١١ -هل توفر هذه الوكالة تذاكر مخفضة ، وتقدم بشكل دائم بدائل مناسبة للسفر؟

سادساً : تجهيز ملف السفر :

عند الانتهاء من الإعداد والترتيب لسفر المدير المسؤول، فإن على السكرتير إعداد ملف السفر للمدير ، والذي يحتوى على المعلومات الرئيسية التالية :

١٦- Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.325).

١ - تذاكر السفر مرفق بها مستخرج للحجوزات وتحتوى على أرقام الرحلات ومواعيد الإقلاع والوصول والمدن والمطارات التي سيتم الوصول إليها .
٢ - مطويات (مطبوعات) عن الفنادق التي سيتم السكن بها ، ومخطط يوضح الطريق إليها ، وأسمائها وعناوينها وأرقام الهواتف الخاص بها، ومستند يثبت تأكيد الحجز ومواعيد الوصول والمغادرة منها
٣ - أي مستندات ومخاطبات وتقارير ذات علاقة برحلة العمل .
٤ - مستندات إثبات تأجير السيارة ، وعنوان شركة التأجير ، وأرقام الهواتف ، ومخطط يوضح كيفية الوصول إلى مقر شركة التأجير ومكان وموعد استلام السيارة .
٥ - جدول عمل الرحلة الفعلي (انظر النموذج رقم ١١) ، والذي يجب إعداده قبل سفر المدير المسؤول وبعد الانتهاء من الترتيبات .

سابعاً : جدول الرحلة الزمني :

يتم إعداد جدول الرحلة الزمني لجميع الأشخاص المسافرين، ويوضح جدول عمل المدير المسؤول يوماً بيوم خلال السفر ، ومرشد مخطط الرحلة يعتبر مصدراً مناسباً لإعداد جدول الرحلة الزمني، ويتضمن جدول الرحلة الزمني المعلومات التالية ([١٧]) :

١ - تاريخ ووقت الإقلاع والوصول .
٢ - المدن التي سيتم الانطلاق منها وتلك التي سيتم الوصول إليها .
٣ - شركة الخطوط (الناقل) ، ورقم الرحلة ، رقم المقعد ، والوجبات المختارة .
٤ - النقل من المطار إلى الفندق ، أرقام هواتف شركات النقل ، رقم الفندق .
٥ - شركة تأجير السيارات ، نوع السيارة ، وموديلها ، وحجمها .
٦ - رقم تأكيد الحجوزات التي تم تنفيذها .
٧ - المواعيد اليومية للمدير المسؤول .

[١٧]- Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.358).

ا دول الزم للرحلة

الاسم : مد منصور

من ١٠ إ ١٢ شوال ١٤٢٢

زيارة معرض تقنيات ا اسب الآ دة

يوم السبت ١٠ شوال :

٠١,٣٠ ظهراً مغادرة الرياض إ جدة
ا طوط السعودية ، رحلة رقم ٠٢٢
بدون توقف.

٠٣,٠٠ ظهراً الوصول إ جدة
الاستقبال بواسطة فندق جدة ش تون
رقم ا اتف : ٣٨٥٠٠٠٠ وبلة ٤٤٤
الفندق : فندق جدة ش تون – ا مراء
التاريخ :١٠ و ١١ شوال
رقم ا جز الفندق : CS85474 بواسطة السيد خالد
مؤكد الوصول .

ملاحظة: عند الوصول اتصل بالسيد فهد مد بشأن تقد عرض الاجتماع عن وسائل التعليم ا ديثة

يوم الأحد ١١ شوال :

٠٧,٣٠ صباحاً اجتماع على الإفطار مع السيد أسعد مود
عن التقنيات ا كتبية ا ديثة.
مقهى ا زيرة (داخل الفندق) الدور ا امس

ملاحظة: الاتصال ركز رجال الأعمال الفندق وطلب تصوير و هيز القراءات ا اصة بالاجتماع .

١٠,٠٠ صباحاً تقد عرض عن وسائل التعليم ا ديثة بواسطة خالد مد قاعة ا ار الفندق

٠١,٠٠ ظهراً تناول الغداء مع مدير عام شركة سو للإلكترونيات
مطعم درة العروس – درة العروس

٠٤,٠٠ عصراً لقاء يع منسو ا نظمة ا نطقة الغربية
قاعة الاحتفالات الك ى – درة العروس

٠٧,٣٠ مساءً اجتماع على العشاء مع السيد / جون دنف ا دير التنفيذي لشركة التقنيات ال يطانية
مطعم البحار – فندق جدة ش تون – الدور السادس

يوم الإثن ١٢ شوال

٠٧,٣٠ صباحاً اجتماع على الإفطار مع السيد مد البدري مدير شركة الإلكترونيات
مقهى الدلف – فندق جدة ماريوت – الدور الأول

١٠,٠٠صباحاً اجتماع مع مديري الفروع ا نطقة الغربية
قاعة الفارس- فندق جدة ش تون – مركز ا ؤ رات

١٢,٣٠ ظهراً اجتماع عمل على الغداء مع السيد كوشي باشي مدير عام شركة بنسونيك
مطعم البحار – فندق جدة ش تون – الدور السادس

٣,٣٠ ظهراً مغادرة جـدة – ا طوط السعودية رحلة رقم ٠٢٣ – بدون توقف – مأكولات خفيفة

٠٥,٠٠ عصراً الوصول إ الرياض

ثامناً : التأكيد على الجهة المضيفة عن موعد وصول المدير :

قبل مغادرة المدير المسؤول بيومين، يجب على السكرتير التأكد من كافة الإجراءات التي تم إنجازها في ترتيب سفر المدير، وعليه التأكد من سلامة حجز الطيران من خلال الاتصال على شركة الطيران وتدقيق مواعيد السفر ، والاتصال بالفندق أو الجهة المضيفة وتأكيد وصول المدير في المواعيد التي سبق تحديدها ، وكذلك في حال تأجير سيارة يجب التأكد من توفر السيارة المطلوبة في المكان والموعد والمحدد .

إن القيام بعملية التأكد النهائي تضمن عدم حدوث أي مشاكل ، وفي حال وجود أي نقص فإنه بالإمكان تلافيه قبل سفر المدير المسؤول . كما يجب على السكرتير مراجعة ملف السفر والتأكد من اكتمال كافة البيانات المطلوبة .

تاسعاً : إلغاء الزيارة حسب طلب المدير :

في بعض الأحيان يضطر المديرون إلى تأجيل رحلاتهم أو إلغائها ، وإذا حدث ذلك فإن على السكرتير أو مدير المكتب حال معرفته بذلك الرجوع إلى ملف السفر الخاص بالرحلة ، والتأكد من إلغاء كافة الالتزامات التي تم الارتباط بها لهذه الرحلة ، ومنها إلغاء حجز الطيران ، وحجز الفنادق ، وحجز السيارة ،وذلك لعدم تحمل تكاليف لا مبرر لها . وكذلك يتطلب الأمر إلغاء أي اجتماعات تم تحديدها والالتزام بها ، وذلك لضمان المصداقية لجميع المتعاملين مع المنظمة والمحافظة على سمعة المدير المسؤول وكذلك المنظمة التي يعمل بها .

أسئلة للمناقشة

١ - ما هي الطرق التي تعتمدها المنظمات في إعداد السفر ؟

٢ - ما هي التساؤلات التي يجب عليك الإجابة عليها قبل البدء بإجراءات ترتيبات السفر للمدير المسؤول ؟

٣ - كيف يتم جمع البيانات المتعلقة بسفر المدير ؟

٤ - ناقش مع زملائك الكيفية التي يتم فيها عمل الحجوزات اللازمة للمدير على رحلات الطيران ، وحجز الفنادق ، وحجز سيارة ، ولخص أهم ما يتم التوصل إليه ؟

٥ - كيف تجهز ملف السفر للمدير ؟ وما هي محتوياته ؟

٦ - كيف تؤكد للجهة المضيفة موعد وصول المدير ؟

٧ - كيف تقوم بإلغاء كافة الترتيبات التي قمت بها عندما يطلب منك المدير ذلك ؟

حالات عملية

حالة عملية رقم (١)

على ورقة خارجية ، قم بإعداد رحلة عمل وهمية للمدير تستغرق خمسة أيام ، حدد البلدان التي سوف يزورها ، وأيام الاجتماعات ، وقم بإشغال أيام الراحة (يومين) ببرامج سياحية مناسبة ، استخدم النماذج (١ أ – ا ب) . بعد ذلك قم بإعداد جدول الرحلة الزمني ؟

حالة عملية رقم (٢)

قم بزيارة احدى وكالات السفر والسياحة في المدينة التي تقيم فيها ، ووجه لهم جميع التساؤلات الواردة تحت عنوان (وكالة السفر) في وحدة ترتيبات السفر ، واطلع على الإمكانات المتاحة لديهم ، بعد ذلك قم بإعداد تقرير عن تلك الزيارة ، واعمل عرضاً لزملائك عن الذي وجدته لدى تلك الوكالة .

المملكـة العربيــة الســعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

سكرتارية ٢

تنظيم المحفوظات

تنظيم المحفوظات

٤

الجدارة : المعرفة التامة لأصول حفظ المعلومات وتداولها وطريقة الحفظ المناسبة لكل مادة.

الأهداف :

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون إن شاء الله قادراً على ما يلي:

١. القدرة التامة على معرفة أهم الطرق لتصنيف المحفوظات.
٢. التعرف على وسائل ترميز المحفوظات.
٣. التعرف على الوسائل المساعدة لحفظ المعلومات وطريقة حفظها وأنواع وسائل الحفظ.
٤. التخلص وإتلاف المواد المحفوظة عند عدم الحاجة لها.
٥. القدرة التامة على استخدام الوسائل التقنية لإحضار الملفات عند طلبها.

الوقت المتوقع للتدريب : ١٢ ساعة.

الوسائل المساعدة :

- ملف عرض بور بوينت.
- فيديو بروجكتور.
- شرائح شفافة.
- سبورة وأقلام.

(المبحث الأول الحفظ)

أولاً : تعريف الحفظ

يعرف الحفظ بأنه ترتيب الأوراق والمستندات والسجلات الأصلية أو صور منها وتخزينها بالطريقة التي تكفل سرعة معرفة مكانها واستخراجها عند الحاجة.

وأيضاً يمكن تعريف الحفظ بأنه عملية الاحتفاظ بالأوراق والملفات والمستندات في أماكن خاصة للمحافظة على سلامتها ومن أجل سهولة وسرعة الرجوع إليها عند الحاجة.

لذلك يجب وضع نظام حفظ مرن ليتناسب مع أي تغيير في الظروف بحيث يسهل معرفة أماكن الملفات وإعادتها إلى أماكنها بعد الاطلاع عليها.

- تصنيف المحفوظات:

الغرض من تصنيف المحفوظات في أي منشأة عامة كانت أو خاصة أن يتم ترتيب الأوراق مع بعضها البعض، وذلك باستخدام الطريقة المناسبة التي يسهل توصيلها إلى المستفيدين ويتضمن ذلك ترتيب جميع الألفاظ والأشياء والأفكار المفردة في مجموعات تبعاً لدرجة التشابه والاختلاف التي توجد بينهم.

ومن الملاحظ أن كل أنظمة الحفظ سواء كانت آلية أو تقليدية تبنى حول تجميع كل الأوراق أو تصنيفها تصنيفاً منطقياً ، وعند تصميم أي خطة من الخطط التي تزمع إدارة المحفوظات جمع جميع مخططاتها يلزمها الإجابة على مجموعة من الأسئلة حتى تسهل عملية التصنيف ومن هذه الأسئلة :

١ ـ هل الإطار المستخدم في نظام الحفظ وأقسامه مرتب بنظام ومنسق بطريقة يسهل الحصول عليها؟
٢ ـ جميع الألفاظ المستخدمة واضحة ومختصرة وهل تستطيع أن تعني نفس الشيء بالنسبة للمستخدم؟
٣ ـ هل جداولها المستخدمة مكتوبة في شكل مبسط؟
٤ ـ هل يوجد في نظام الحفظ موضع للعموميات التي تندرج تحت أي من الموضوعات الأخرى؟
٥ ـ هل روعي في التصنيف والحفظ أن تكون خطته مرنة؟
٦ ـ هل نظام التصنيف المستخدم يسمح بتبيان وجهة النظر؟

- أسباب عدم السرعة في استرجاع الوثائق والمستندات:

١ - **التنظيم الإداري :**

(أ) فقدان عنصر الرقابة لعدم وجود نظام ضبط لعملية إدارة المحفوظات أو نظام فرز الملفات واستيعاب القديم غير المستعمل ، وعدم وجود نظام لمراقبة مواعيد إعادة الملفات للحفظ ، وعدم توزيع العمل حيث يختص كل موظف بعملية معينة .

(ب) عدم وجود دليل أو لائحة لنظام المحفوظات ، ووصف لخطوات العمل العادي (الروتيني) حتى يستطيع الموظف الحديث أن يدرك دقائق العمل، كي يستطيع أولئك الذين يستخدمون المحفوظات أن يعرفوا طريقهم إليها .

(ج) عدم تنظيم العمل مما يجعل الموظفين يشكون من عمليات لا ضرورة لها .

(د) اختفاء موقع تنظيم الملفات مما يجعل طريقة الوصول إليها معقدة .

(ه) سوء تنظيم الملفات مما يجعل طريقة الوصول إليها معقدة .

٢ - **الإدارات والمكان :**

(أ) سوء حالة خزائن الحفظ وأدراج الفهارس.

(ب) وجود الأغلفة الرديئة التي تتمزق بسرعة.

(ج) شحن الملفات بأوراق أكثر مما تتحمل.

(د) كتابة البيانات على الغلافات كتابة يدوية رديئة.

(ه) عدم وجود أرفف أو أدوات كافية للعمل.

(و) سوء الإضاءة .

(ز) ضيق الممرات بين الدواليب .

(ح) عدم التنسيق في وضع دواليب الحفظ بالحجرة .

٣ - **الموظفون العاملون:**

(أ) ضعف الرقابة بسبب وجود عدد كبير من الموظفين .

(ب) الموظفون غير المؤهلين بمؤهلات تناسب أهمية العمل بالمحفوظات .

(ج) عدم وجود برنامج تدريب مناسب .

(د) عدم وجود عدد كاف من الموظفين .

٤ - **الأوراق المحفوظة:**

(أ) التوقيعات غير المقروءة.

(ب) الخطأ الهجائي في كتابة أسماء الأشخاص.

(ج) حفظ الأوراق المتجمعة التي تتضمن أكثر من موضوع دفعة واحدة تحت موضوع واحد.

٥ - **عدم التعاون بين إدارة الحفظ والإدارات الأخرى:**

(أ) عدم التأشير على الأوراق قبل إرسالها إلي الحفظ.

(ب) احتفاظ بعض الرؤساء بالأوراق في أدراج مكاتبهم بدلاً من إرسالها إلي إدارة المحفوظات.

- إجراءات حفظ الملفات:

١ ـ حفظ الملفات طبقاً للقائمة في المكان المخصص بعد التأكد من موضوع أو اسم الملف ، رقم الملف ، تاريخ الملف.

٢ ـ إعداد بطاقة بيانات أساسية لكل ملف يوضح عليها : اسم الملف ، ورقم الملف ، تاريخ الملف كحد أدنى مع بيان اسم الإدارة التابع لها هذا الملف.

٣ ـ إعداد بطاقة حركة متابعة الملف وتداوله بين الإدارة والغير (سواء داخل الإدارة أو خارجها) موضحاً فيها بيانات الملف علاوة على الفترة الزمنية عند خروج الملف ، ومدة الإعارة أو التداول أو الاطلاع.

٤ ـ استخدام علامات معينة مرئية حتى يمكن ـ بمجرد النظر ـ معرفة ما إذا كان الملف موجوداً في المكان المخصص له أم لا.

- قواعد عامة للحفظ :

١ ـ قم بعملية الحفظ بشكل مرتب وأنيق. وذلك من خلال التقسيم والتصنيف الجيد لجميع المراسلات الواردة قبل الحفظ.

٢ ـ تأكد من أن المراسلات موضوعة في الملف الصحيح.

٣ ـ ضع المراسلات في الملفات حسب التعاقب الصحيح للتواريخ بحيث يكون المستند الأقرب عهداً فوق الأوراق كلها.

٤ . تجنب الملفات الضخمة "الكبيرة" والتي لا تصلح في الوقت الحاضر حيث تخزن في ملف خاص "مهمل".

٥ . لا تستخرج أوراقاً شخصية من أي ملف. وإذا كان هناك ضرورة فإنه يجب وضع ورقة في الملف مدوناً بها بيانات الأوراق التي استخرجت.

٦ . إذا لم تكن المراسلات الواردة من مصدر ما كافية لكي تبرر فتح ملف شخصي .. فيجب أن نضعها في ملف "متنوعات".

٧ . قم بالحفظ يومياً حتى يكون نظام الحفظ دائماً حديثاً.

ثانياً : التصنيف :

- تعريف التصنيف يمكن تعريف التصنيف بأنه تقسيم الأوراق والسجلات والمستندات إلى مجموعات ذات صفات مشتركة تحفظ كل مجموعة منها معاً في مكان واحد تحت اسم واحد حتى يسهل معرفة مكان المستند أو السجل المطلوب استخراجه من بين المستندات أو السجلات الأخرى.

وعموماً فإن أنواع التصنيف التي سيتم التعرف عليها هي :

-أنواع التصنيف:

النوع الأول / التصنيف الموضوعي :

إن كل المستندات والأوراق المتعلقة بموضوع معين توضع معاً في ملف واحد ولو وردت هذه المستندات من مصادر متعددة كذلك يحتوي الملف الخاص بالموضوع على رسائل من الأشخاص المختلفين.

تعتبر هذه الطريقة عملية وتتطلب معرفة دقيقة بالحفظ وهي أكثر طرق التصنيف صعوبة بسبب التشابه في موضوع الورقة المراد تصنيفها مما يتطلب من الأشخاص العاملين في عملية الحفظ أن يتدربوا على هذه الطريقة تدريباً كافياً. وإن عملية التصنيف الموضوعي تقوم على أساس نشاط المؤسسة بحيث تتم هذه العملية بطريقة منطقية تبدأ حسب الأبواب فالفصول فالفروع كما هو موضح بالشكل رقم (١٢).

- شئون ا وظف :
  - **الإجازات:**
    - الإجازات السنوية
    - الإجازات ا رضية
    - الإجازات الدراسية
  - **البعثـات:**
    -
    -

شكل رقم (١٢)
نموذج التصنيف الموضوعي

شؤون الموظفين يتدرج تحته عدة موضوعات منها موضوع الإجازات ويتفرع من هذا الموضوع عدة فروع كالإجازات السنوية، المرضية ، الدراسية ، الأمومة. ويمكن أن نجعل هذه الطريقة أكثر تبسيطاً من خلال الطلب من الرئيس الذي تعرض عليه التأشير على الورقة في أي الملفات يجب أن توضع حتى لا يحدث اختلاف بين العاملين أين يجب حفظها.

ويجب علينا عند اختيار العنوان أو الاسم الذي يؤخذ من الملف أو الموضوع التعامل معه بمنتهى الدقة والعناية والحذر.

- وتمتاز هذه الطريقة بما يلي :

١ - سهولة الوصول إلى مستند معين إذا عرف الموضوع الذي يتعلق به هذه المستند.
٢ - لا تحتاج إلى أثاث خاص لتطبيقها.
٣ - إن هذه الطريقة تقوم على أساس تقسيم الموضوعات إلى أبواب وتقسيم الأبواب إلى فصول وتقسيم الفصول إلى موضوعات ويمكن الاستمرارية في التقسيم.

- ويعاب عليها :

١ ـ البطء : إذ إن على الموظف قراءة المستند جيداً قبل أن يقرر أي الموضوعات يخص.
٢ ـ زيادة التكاليف إذ يحتاج إلى موظفين متدربين وهذا يتطلب دفع أجور عالية قياساً بالعمال العاديين.

النوع الثاني/ التصنيف الجغرافي

حسب هذه الطريقة تقسم الملفات إلى مجموعات حسب الموقع الجغرافي فتوضع ملفات الأشخاص الذين يقطنون في حي أو مدينة أو محافظة أو قطر في ملف خاص. حيث توضع بطاقة إرشاد قبل حي أو مدينة أو محافظة أو قطر ومن ثم توضع ملفات الأشخاص الذين ينتمون إلى هذا الحي مرتبة ترتيباً أبجدياً أو هجائياً.

ويناسب هذا النظام بصفة خاصة المؤسسات التي لها أقسام مبيعات في مناطق مختلفة حيث يخصص لكل قسم ملف تبعاً للمنطقة الجغرافية التي يتواجد بها وكذلك تناسب المؤسسات الحكومية كوزارة الخارجية وأيضاً وكالات السفر والسياحة وشركات الشحن.

- مزايا هذه الطريقة:

١ ـ يمكن استخراج الملف بسرعة عند معرفة المنطقة الجغرافية التي ينتمي إليها صاحب الملف.

٢ ـ صعوبة الخلط بين ملفات الأشخاص الذين تتشابه أسماؤهم.

٣ ـ تستغني عن استعمال الفهارس.

- عيوبها:

١ ـ لا يمكن استخراج ملف أحد الأشخاص إلا إذا عرف اسمه وعنوانه.

٢ ـ قد يختلط الأمر على الموظفين الذين يقومون بالحفظ فيضعون بعض الملفات في غير مناطقها لجهلهم بأسماء المدن ومواقعها.

النوع الثالث / التصنيف الزمني أو التاريخي

ترتب المحفوظات في هذه الطريقة بحسب التاريخ الذي وصلت فيه إلى المؤسسة حيث يعتبر هو الأساس في عملية التصنيف وتستعمل هذه الطريقة في كثير من المؤسسات حيث ترتب أوراق القبض حسب تواريخ استحقاقها فتعمل لكل شهر درج توضع فيه ملفات بعدد أيام الشهر وكذلك تستعمل في المكتبات لترتيب الصحف والمجلات.

إلا أن أشهر الأوراق التي ترتب حسب هذه الطريقة هي :ـ

١ ـ التعليمات التي تصدر من المنشأة تجمع سنة بسنة ، مثل القرارات والأنظمة والقوانين.

٢ ـ مجموعة صور الخطابات الصاردة التي تجمع تاريخياً لتسهيل الرجوع إلى أية صورة عند الطلب.

٣ ـ أوراق الميزانية العمومية التي يفضل الكثيرون تجميعها سنة بسنة.

النوع الرابع / التصنيف الهجائي

تستعمل هذه الطريقة عندما يكون بالإمكان التعبير عن رؤوس الموضوعات المراد تصنيفها بكلمة واحدة رئيسية ، أو عندما يكون أساس التصنيف سلعة معينة أو اسماً معيناً ، وغالباً ما يتم اللجوء إلى التصنيف الهجائي للموضوعات بإحدى الطرق التالية :ـ

١ ـ الطريقة الهجائية البسيطة : وذلك بإنشاء قائمة بالموضوعات وإنشاء ملف لكل موضوع تبعاً للاحتياجات. وترتيب الملفات في أدراج هجائياً. وحسب هذه الطريقة لا يحمل الملف رقماً وإنما يكون تحديد موقعه حسب ترتيب الموضوع هجائياً ولا عبرة للفروع مع الأصول ، والمثال على ذلك موضح بالشكل رقم (١٣).

الاستعلامات	الحركة
الترقيات	الديوان
التعيينات	الصيانة

شكل رقم (١٣)

الطريقة الهجائية البسيطة

يلاحظ أن "ال" التعريف لم تؤخذ في الاعتبار. لذلك يجب أخذ الحيطة التامة عند عملية تصنيف الأوراق لأنه قد يلاحظ وجود أكثر من ملف لنفس الموضوع مما يؤدي إلى الالتباس ولكن سبب وجود أكثر من ملف يعود بشكل عام إلى وجود ملفات فرعية وأخرى رئيسية.

٢ - الطريقة الهجائية المركبة:

حسب هذه الطريقة يتم ترتيب الفروع تحت الأصول هجائياً ، والمثال على ذلك موضح بالشكل رقم (١٤)

الاستعلامات
الحركة
الديوان
- الترقيات
- التعيينات
- الصيانة

شكل رقم (١٤)

الطريقة الهجائية المركبة

ويلاحظ من هذا المثال أن ثمة تصنيف اتبع ولكن بدون ترتيب منطقي. إن الفروع ترتب تحت الأصول هجائياً. بالإضافة إلى أن الموضوعات ليست مرقمة.

- مزايا هذه الطريقة :ـ

١ ـ سهلة الفهم ولا تحتاج لزمن طويل لتدريب الموظفين.

٢ ـ وضوح محتويات الملف لذلك لا تحتاج إلى فهرسة.

٣ ـ تتصف بالمرونة والاقتصاد والكفاية.

- العيوب :ـ

١ - عدم وجود مكان ثابت للملف أي أن موقع الملف يتغير تبعاً لزيادة عد الملفات الجديدة أو حذف بعض منها.

٢ - صعوبة اختيار الكلمة التي يمكن أن تكون بداية العنوان الذي سيتم التصنيف بناء عليه وخاصة في أسماء الشركات والجمعيات مثلاً شركة السماد الكيماوي المساهمة المحدودة هل توضع تحت حرف س بكلمة سماد أو بكلمة كيماوي.

٣ - قد تزدحم بعض الملفات بالأوراق والبعض الآخر يبقى فارغاً.

٤ - هناك فرص الخلط بين الأسماء المتشابهة خاصة الأسماء التي لا يوجد ما يميزها بكنية أو لقب.

٥ - عدم وجود ترتيب منطقي يربط بين الموضوعات.

النوع الخامس / التصنيف اللفظي

بعض الأسماء وخاصة الأجنبية قد تتشابه عند لفظها ولكنها تختلف عند تهجئتها ولمواجهة هذه المشكلة ظهرت طريقة الحفظ اللفظي أو الصوتي بحيث يتم جمع كافة بطاقات الأسماء التي تتشابه في لفظها في مكان واحد مما يسهل الرجوع إليها والحصول على المعلومات المطلوبة.

وبموجب هذه الطريقة ترتب أحرف الهجاء الإنجليزية الصامتة في ست مجموعات بحيث تحتوي كل مجموعة على الأحرف المتشابهة في اللفظ ويخصص لكل مجموعة رقم رمزي يستخدم لغايات حفظ بطاقات الأسماء.

وتستثنى حروف العلة (a, e, i, o, u) وحروف الصمت (h, w, y) حيث لا تعطي أية رموز ويراعي عند تطبيقها القواعد التالية :

١ - يبقى الحرف الأول بدون ترميز إلى يسار الرقم الرمزي ومثال ذلك (Johnson) ويرمز لها (J525).

٢ - يتكون الرقم الرمزي للاسم من ثلاثة أعداد فقط.

٣ - يضاف الصفر إلى أرقام الأسماء الرمزية التي تقل عن ثلاثة أعداد ومثال ذلك (Mary) ويرمز لها (M600).

٤ - عندما يتشابهان في اسم واحد فإنهما يعتبران حرفاً واحداً لغايات الترميز ومثال ذلك (Huff) يرمز لها (H100).

٥ - إذا اجتمعت حروف من ذات المجموعة الواحدة في اسم واحد فإنها جميعاً تأخذ رقم تلك المجموعة مهما بلغ عدد الحروف ومثال ذلك (Jackson) فإنه يرمز لها (J250).

٦ - الحروف (a, e, i, o, u, y) فواصل لفظية بالتالي تأخذ حروف الصمت المتشابهة أو التي تنتمي إلى مجموعة واحدة رموزاً رقمية عندما تفصل بأحد هذه الحروف ومثال ذلك (Sharer) ويرمز لها (S660) و (Simon) يرمز لها (S550).

٧ - لا يعتبر الحرفان (S660) من الفواصل ولا يرمز لهما ويعتبران كأنهما غير موجودين، وبالتالي تأخذ حروف الصمت المتشابهة أو التي تنتمي إلى مجموعة واحدة رقماً رمزياً واحداً عندما تفصل بأحد هذين الحرفين ومثال ذلك (Mackson) ويرمز لها (M250).

يبين الشكل رقم (١٥) الرقم الرمزي ومجموعة الأحرف التي يرمز لها :

الرقم الرمزي	مجموعة الحروف
1	B f p v
2	C g j k q x s z
3	D t
4	L
5	M n
6	R

شكل رقم (١٥)

الرقم الرمزي ومجموعة الأحرف التي يرمز لها

وفي ضوء هذه القواعد يتم فرز الوثائق وحفظها وفق ترتيبها الرقمي من ٦٠٠ إلى ٦٦٠ كل حرف من الحروف الستة والعشرين الهجائية ، وترتيب الوثائق هجائياً بين رمزين رقمين يدلان على الاسم الأول والاسم الأوسط أو الاسم الأخير.

أما باللغة العربية فتقسم الحروف الهجائية العربية بعد إسقاط الحروف (أ، و، ي، ه) إلى ثمان مجموعات وفق مخارج الأصوات الرئيسية وتعطى لكل مجموعة رقماً رمزياً خاصاً بها. ويبين الشكل رقم (١٦) حروف كل مجموعة ورقمها الرمزي :

المخرج	مجموعة الحروف	الرقم الرمزي
الشفتان	ب ، م ، ف	١
ما بين الثنايا العليا والسفلى	ث ، ذ ، ظ	٢
أصول الثنايا العليا مع مقدمة اللثة	ت ، د ، ض ، ط ، ل ، ن	٣
اللثة	ر ، ز ، س ، ص	٤
مؤخرة اللثة مع مقدمة الحنك الصلب	ج ، ش	٥
أقصى الحنك	ك	٦
اللهاء	ق ، غ ، خ	٧
الحلق	ع ، ح	٨

شكل رقم (٤)

حروف كل مجموعة ورقمها الرمزي

وفيما يلي أهم القواعد التي يمكن اتباعها عند استخدام طريقة التصنيف اللفظي للأسماء العربية :-

١ ـ تسقط حروف العلة (أ ، و ، ي) وحرف (هـ) ولا تعطى أرقاماً رمزية.
٢ ـ يتكون الرقم الرمزي من ثلاثة أعداد (خانات فقط).
٣ ـ يبقى الحرف الأول بدون ترميز إلى يمين الرقم الرمزي للاسم ومثال ذلك (سحبان) ويرمز لها (س ٨١٣).
٤ ـ يضاف الصفر على أرقام الأسماء الرمزية التي تقل عن ثلاثة أعداد ، مثال ذلك (علي) يرمز (ع ٣٠٠).
٥ ـ إذا اجتمع حرفان متشابهان في اسم واحد لغايات الترميز ومثال ذلك (حمّاد) يرمز لها (ح ١٣٠).
٦ ـ إذا اجتمعت حروف من ذات المجموعة الواحدة في اسم واحد فإنها جميعاً تأخذ رقم تلك المجموعة مهما بلغ عدد هذه الحروف ، ومثال ذلك (مطلق) ويرمز لها (م ٣٧٠).
٧ ـ تعتبر الحروف (أ ، و ، ي) فواصل لفظية وبالتالي تأخذ حروف الصمت المتشابهة أو التي تنتمي إلى مجموعة واحدة رموزاً رقمية عندما تفصل بأحد هذه الحروف ومثال ذلك (شرار) يرمز لها (ش ٤٤٠).
٨ ـ لا يعتبر الحرف (هـ) من الفواصل ويعتبر كأنه غير موجود ، وبالتالي تأخذ حروف الصمت المتشابهة التي تنتمي إلى مجموعة واحدة رقماً رمزياً عندما تفصل بهذا الحرف ومثال ذلك (الهدهد) يرمز لها (هـ ٣٠٠).

بالإضافة إلى هذه القواعد الخاصة بالتصنيف اللفظي للأسماء لا بد من مراعاة القواعد العامة لفهرسة الأسماء والتي سبق ذكرها.

وبعد الالتزام بهذه القواعد يتم تحديد الرقم الرمزي لاسم العائلة أو الاسم الأخير للشخص ويثبت على بطاقة الفهرسة. وتحفظ بطاقة فهارس الأشخاص وفق ترتيبها الرقمي من (٠٠٠) إلى (٨٨٨) لكل حرف من الحروف الثمانية والعشرين الهجائية. وبعد ذلك الترتيب ؛ البطاقات التي تحمل نفس الحرف والرقم الرمزي حسب الترتيب الهجائي للاسم الأول.

ثالثا : الترتيب :

- تعريف الترتيب

يعرف الترتيب بأنه ذلك النظام الذي تتبعه المؤسسة عند وضع الملفات في أماكنها وهو الذي يحدد مكان الملف بالنسبة للملفات الأخرى وتبع الطرق التالية لعملية الترتيب :

- طرق الترتيب (الترقيم والترميز) :

الطريقة الأولي : الطريقة الهجائية " الأبجدية":

ترتب الملفات في هذه الطريقة حسب الحرف الأول والثاني والثالث ... الخ للأسماء تأتي الأسماء المبتدئة بحرف الألف أولاً ثم التي تبدأ بحرف الباء وهكذا .. وترتب الأسماء التي تبدأ بحرف الألف فيما بينها حسب الحرف الثاني من الاسم الأول وإن اتفقت فيه رتبت حسب الحرف الثالث وهكذا في جميع الحروف حتى نهاية الاسم.

وتوضع الملفات في أدراج ويوضع على الدرج من الخارج بطاقات تحمل الحرف أو الحروف التي تمثل الملفات الموجودة بداخل الدرج.

ومن أجل سهولة الرجوع إلى الملفات داخل الدرج تستعمل بطاقات إرشاد يدون على الجزء البارز منها حرف من الحروف الهجائية ويكون خلف هذه البطاقة جميع الأسماء التي تبدأ بنفس الحرف.

عيوب هذه الطريقة :

أنها لا تحدد مكاناً ثابتاً للملف.

احتمال الوقوع في الخطأ والخلط بين الأسماء المتشابهة.

الارتباك الذي يحدث كثيراً نتيجة لتعدد المواضيع في الخطاب الواحد.

كثيراً ما يلاقي موظفو الحفظ صعوبات في اختيار الكلمة التي يمكن أن تكون بداية العنوان مثل نادي المملكة الرياضي.

تحتاج لجهد كبير في ترتيب واستخراج وإعادة الملفات لأماكنها.

- قواعد الترتيب الهجائي :

من المعروف أن لكل أمة تقاليدها الخاصة في تسمية أبنائها. وفي الأمة العربية يختلف الأمر بين دولة وأخرى ، ففي المملكة العربية السعودية نجد أنه كثيراً ما يستعمل لفظ (بن) بين اسم الشخص وأبيه ، أو يستعاض عن هذا اللفظ بـ (ال) التعريفية للدلالة على البنوة فبدلاً من أن يقال (محمد بن عبد الله العجلان) يقال محمد العبد الله العجلان وعلى ذلك يجب إهمال كلمة بن إذا جاءت بين مقاطع الاسم

كما تهمل (ال) التي تحل محلها. كذلك لفظ (ال)الذي يرد في نهاية الاسم للانتساب إلى أسرة معينة يجب أن يهمل لعدم ثباته.

وفي جنوب الجزيرة العربية يستعلمون لفظ (با) للانتساب إلى أسرة معينة مثل ، با سميح ، با وزير ، وفي دول شمال إفريقية يستعملون لفظ (بو) لنفس الغرض مثل ، بو معزة ، بو تفليقة ، وهما تحريفان للفظ (بن) إلا أنهما ثابتان لذلك يعتبران جزءاً من الاسم ، فيبقيان ولا يهملان.

يجرد الاسم من أداة التعريف ال ، ولا يعني هذا حذفها وإنما المقصود إسقاطها من الحساب عند الترتيب الهجائي فقط ، فالاسم (الأمين) تعتبر حروفه (أ م ي ن) والاسم (الصادق) تعتبر حروفه (ص ا د ق). أما (ال) الأصلية في الاسم فتبقى كما في (الطائف) و(البير).

إذا وردت أداة التعريف (ال) في وسط الاسم فإنها تبقى مثل (عبد الحميد) تعتبر حروفه (ع ب د ا ل ح م ي د). كذلك ابن وبنت إذا وردت في أول الاسم فإنها تدخل في الترتيب الهجائي وتعبر الجزء الأول من الاسم.

تهمل الألقاب في الترتيب الهجائي للأسماء (الدكتور - المهندس - الأمير - صاحب المعالي - الرائد - الفريق ...) ويجب هنا التفريق في اللفظ المستعمل إن كان لقباً أو اسماً فكثير من الناس يسمون (السيد) ويجب أن يتبع اللقب بشرطة مائلة دائماً (السيد / ...).

الاسم الذي تنتهي حروفه أولاً ، يأتي قبل الاسم الذي لم تنته حروفه إذا تشابهت كل الحروف فالاسم: علي محسن حمد يأتي قبل علي محسن حمدان.

الأسماء المركبة من لفظين مثل :

عبد الحميد (مضاف ومضاف إليه)

جاد الله (فعل وفاعل حمد الله (فعل ومفعول)

تعامل هذه الأسماء على أنها كلمة واحدة لأنها مركبة من مقطعين متصلين اتصالاً وثيقاً فإذا اعتبرنا (حمد الله) مركبة من لفظين (حمد) و (الله) فإنها في الترتيب الهجائي تسبق (حمدات). ولكن في هذه القاعدة نجد أن (حمدات) تسبق (حمد الله)، خيرات (تسبق خير الله)، (آمال) تسبق (أم الرزق) حيث أنها ستعامل على أنها كلمة واحدة.

إذا كان الاسم مركباً من كلمتين مثل :

محمد الأمين (موصوف وصفة)

محمد فريد (اسمان مطلقان على شخص واحد ثم يأتي اسم الوالد بعد ذلك)

فإن مثل هذه الأسماء تعامل على أنها مكونة من اسمين منفصلين.

يكون الترتيب تبعاً لكتابة الأسماء ولا عبرة بالنطق وعلى ذلك فإن :

حماد تعتبر (ح م أ د) رغم الحرف المشدد.

طه تعتبر (ط هـ)

آدم تعتبر (أ د م) برغم علامة المد.

الهمزة على السطر تعتبر ألف مثل وفاء (و ف ا ا)

الهمزة على الواو تعتبر واو مثل فؤاد (ف و ا د)

الهمزة على الياء تعتبر ياء مثل وائل (و ا ي ل)

التاء المربوطة تعتبر هاء مثل فاطمة (ف ا ط م هـ).

بعض الأسماء تكتب بطريقتين مثل (يس) ، (ياسين) فإذا لم توضع قاعدة تبين أن الاسم يكتب بطريقة واحدة وتعمل له إحالة من الطريقة الأخرى فإنه سينتج من جراء ذلك مشاكل كثيرة ، لذلك يثبت الاسم بالطريقة الأكثر شيوعاً وتعمل إحالة من الطريقة الأخرى مثل : يس انظر ياسين.

- **قواعد ترتيب أسماء المؤسسات:**

بالنسبة لترتيب أسماء المؤسسات هجائياً يراعى ما جاء في القواعد السابقة مع إضافة الآتي :

١ - المختصرات ترتب حسب نطق الكلمة الأصلي فمثلاً (ش. م. م) "شركة مساهمة محدودة.

٢ - أسماء الأماكن الجغرافية المركبة تعامل كاسم واحد مثل "رأس تنورة".

٣ - أسماء المؤسسات الحكومية تعامل مع الأصل الذي تنسب إليه مثل "وزارة المواصلات ـ مصلحة الطرق" ، "وزارة الأوقاف ـ الإدارة العامة للمكتبات".

٤ - المؤسسات المستقلة ترتب حسب اسمها مثل : معهد الإدارة العامة.

الطريقة الثانية : طريقة الترتيب العددي:

هذه الطريقة تعتبر من أكثر الطرق اتباعاً في المؤسسات والشركات التجارية حيث يوضع رقم على كل ملف حسب أقدمية أو حسب إنشائه ثم ترتب الملفات في خزائن خاصة أو إدراج.

تحتاج هذه الطريقة إلى فهرس خاص يتكون من بطاقات يكتب عليها اسم الشخص ورقم الملف وبعض المعلومات عنه وتصنف في الأدراج حسب الحروف الهجائية. وعند البحث عن ملف عميل ما فما علينا إلا الرجوع إلى درج البطاقات لمعرفة رقم الملف. فيصبح من السهل الوصول إليه.

- مزايا هذه الطريقة :

١ - يمكن المحافظة على سرية المحتويات بإخفاء موضوع الملف عن الآخرين.
٢ - إمكانية حمل الملف رقماً جديداً يلي الرقم القديم.
٣ - تلافي عيوب الطريقة الهجائية خصوصاً في حال تشابه الأسماء.
٤ - يغني فهرس البطاقات عن عملية الرجوع إلى الملفات للحصول على معلومات عامة.
٥ - سهولة إرجاع الملفات إلى أماكنها بعد الاطلاع عليها.

- عيوب هذه الطريقة :

١ - تتطلب هذه الطريقة وجود بطاقات فهرسة للرجوع إليها عند استخراج الملف.
٢ - تستدعي هذه الطريقة فتح ملف جديد لكل عميل تتعامل معه المؤسسة.

الطريقة الثالثة: طريقة الترتيب العشري :

ابتكر هذا النظام ملفل ديوي لأول مرة في عام ١٨٧٣ ، وذلك لتصنيف الكتب في المكتبات وهي أيضاً لتصنيف الأوراق. وتقوم الفكرة على أساسين هما :

أ ـ أنه من الممكن إضافة أي عدد من الأرقام العشرية على يمين أي رقم إلى ما لا نهاية.

ب ـ أنه يمكن إدخال بين كل رقمين عشريين متتاليين من درجة واحدة تسعة أرقام عشرية من الدرجة التي تليها مباشرة.

وعلى ذلك يمكن تقسيم كل قسم من أقسام الموضوع الواحد إلى تسعة أقسام فرعية وكل قسم من الأقسام الفرعية الجديدة إلى تسعة أقسام أخرى ... الخ فيكون أرقام الفروع كالتالي :

٣،١ إجازات مرضية.
٣،٢ إجازات دراسية.
٣،٣ إجازات أمومة.
٣،٤ إجازات سنوية.

- مزايا هذه الطريقة :-

١ - يمكن إنشاء أقسام فرعية للموضوعات أو الوظائف الرئيسية حسب الحاجة دون انتقال من الرقم الأول إلى الذي يليه.

٢ - يؤدي الترتيب المبني على هذه الطريقة إلى جمع الملفات التي تتعلق بموضوع واحد في مكان واحد.

- العيوب :-

١ - أن التقسيم لا يمكن أن يزيد في أية مرحلة عن عشر وحدات وبالتالي فإنه يتسم بعدم المرونة.

٢ - في كثير من الأحيان ما يكون هذا النظام عرضة لعمليات التعديل والتبديل.

رابعاً : طرق الحفظ :-

نتيجة لاختلاف حجم المؤسسات وضخامة حجم العمليات التي يقوم بها فإن كل مؤسسة تتبع نظاماً خاصاً بها للحفظ لكي تتلاءم مع طبيعة وضعها المادي بالإمكانات المتاحة لديها من المساحات.

وأهم طرق الحفظ هي :-

الطريقة الأولي / الطريقة الأفقية :

تحفظ المستندات والأوراق والوثائق حسب هذه الطريقة بوضعها فوق بعضها البعض على أرفف أو فوق الطاولات ويتصل بكل محفوظة زائدة صغيرة يمكن بواسطتها التعرف على ما يراد استخراجه.

ومن عيوبها :-

١ - تعرض بعض المحفوظات للتلف والتمزق نتيجة لعمليات الرفع والترجيع.

٢ - يتطلب استخراج أي محفوظة رفع المحفوظات التي تعلوها.

الطريقة الثانية / طريقة الحفظ الرأسي:

الفكرة الرئيسية في هذه الطريق هي وضع جميع المستندات والمحفوظات الخاصة بعميل معين أو موضع معين في ملف واحد تحفظ الملفات جنباً إلى جنب في الأدراج.

- مزايا هذه الطريقة:-

١ - لا تشبك الأوراق بالملف مما يساعد على سرعة وضع الأوراق واستخراجها.

٢ - يسهل وضع الملفات في أماكنها لوجود بطاقات إرشاد.

٣ - يمكن الاستغناء عن الفهارس في كثير من الأحيان.

- عيوبها :-

١ - لا تحفظ مكاناً ثابتاً للمعاملات بداخل الملف.

٢ - سرعة تلف كعب الملف نتيجة لتلامسها مع قاع الأدراج.

الطريقة الثالثة / طريقة الحفظ الرأسي المعلق:

هذه الطريقة طورت وحسنت عن طريق الحفظ الرأسي لكي تتلافى عيوبها المتمثلة في سرعة تلف الملفات ، حيث صمم حسب هذه الطريقة أن يكون الملف معلقاً بين جانبيه بواسطة سلكين أو قضيبين ممتدين على حافتي درج الحفظ.

ويمكن أن تتحقق المزايا التالية :-

١ - أن الملف المعلق يحفظ مكاناً ثابتاً لملف التداول ويحميه من التمزق والتلف.

٢ - في حالة طلب ملف التداول من قبل الموظف أو دائرة قسم يمكن تدوين ملاحظة على بطاقة مخصصة لذلك.

الطريقة الرابعة / طريقة الحفظ الجانبي (الواقفة) :

توضع المحفوظات في هذه الطريقة عمودية مرتكزة على الجانب العرضي ، وتستعمل هذه الطريقة في حفظ الكتب في المكتبات بعد أن يكتب على كعوبها أسماء مؤلفيها وكما تستعمل ملف من الكرتون المقوى وأطرافه قطعة معدنية لتحافظ عليه من الاهتراء ويكتب على كعب الملف بعض المعلومات الخاصة عن محتوى هذا الملف.

خامساً : الكمبيوتر والحفظ (الحاسبات الإلكترونية) :-

لقد شهدت السنوات الأخيرة نمواً ملحوظاً للنتائج والمكانة والإقناع المتزايد الذي يحظى به الكمبيوتر لما يترتب على استخدامه من توفير في الوقت والجهد والمال ، فقد ساعد الكمبيوتر على معالجة البيانات والمعلومات بسرعة مذهلة.

- مزايا استخدام الكمبيوتر:

١ - الزيادة والسرعة في الإنتاج مع تخفيض التكاليف.

٢ - كفاية إنتاجية عالية مع ندرة احتمالات الخطأ.

٣ - استيعاب وتشغيل البيانات الإحصائية لإجراء الدراسات المختلفة عليها.

٤ - الارتفاع بكفاءة الجهاز الإداري والوصول بالخدمات إلى مستوى عال من الدقة والسرعة.

٥ - إمكانية المتابعة لنشاط كافة الوحدات الإنتاجية ووحدات الخدمات.

٦ - تبسيط الإجراءات والتحلل من الروتين المعقد.

- عيوب استخدام الكمبيوتر:

١ - إن صناعة الكمبيوتر محتكرة على عدد محدود من الدول المتقدمة ، وتعتمد الدول النامية على الدول المتقدمة في هذا المجال.

٢ - تحتكر الشركات الصانعة للكمبيوتر أسرارها المعقدة وهي بذلك تفرض وصايتها على السوق وعلى من يقتنون هذه الأجهزة.

٣ - يؤدي استخدامه من قبل الدول النامية إلى اعتمادها على الدول الصناعية من حيث الاستخدام والتشغيل والصيانة.

٤ - قبل استخدام جهاز الكمبيوتر لا بد من إعادة دراسة طرق العمل وأساليبه ومزاياه وتطويرها جميعاً بما يتلاءم واستخدامات الكمبيوتر ، كما يلزم تدريب وإعداد كوادر فنية لتتولى العمل على هذا النوع من الأجهزة.

٥ - أنه باهظ التكاليف من حيث الثمن والصيانة.

٦ - إن استخدامه لا يعني إنهاء المشاكل لأنه لا بد من ورود احتمال الخطأ البشري.

(المبحث الثاني : الفهرسة)

أولاً : معنى الفهرسة :

هي إعداد كشوف بأسماء وعناوين الأشياء موضع الحفظ بعد ترتيبها على أساس معين يكفل استخراج أي ملف من ملفاتها بأقل جهد وفي أقصر وقت ممكن.

ثانياً : العلاقة بين الحفظ والفهرسة :

إن العلاقة كبيرة ووثيقة وهي مكملة لبعضها البعض لأن الاختبار الحقيقي لأي نظام حفظ هو الوصول للأوراق والملفات لأن عملية الوصول إلى هذه الأوراق والملفات هي آخر عملية من عمليات الحفظ ويمكن القول بأن الوظائف الرئيسية لقسم الفهارس تنحصر في أداء عمليات تنتج عنها سجلات خاصة لما تحويه المؤسسة من مستندات ووسائل "أي ما هو محفوظ لديها" فالفهرسة الصحيحة هي مفتاح الوصول إلى الأوراق وأن الفهرسة غير الصحيحة هي التي تمنع الوصول إلى مكان هذه الأوراق ، فالهدف الأساسي لعملية الفهرسة هو تسهيل البحث عن المعلومات.

ثالثاً : أنواع الفهارس :

توجد عدة أشكال للفهارس يمكن توضيحها فيما يلي :

النوع الأول / فهرس السجل (دفتر الفهرس):

وهو من أبسط أنواع الفهارس وهو عبارة عن دفتر قد تكون أوراقه سائبة يخصص عدد منها لكل حرف من الحروف الهجائية ويوجد بين كل حرف والذي يليه ورقة فاصلة تكون عادة من ورق مقوي ذي لون خاص وذات نتوء بارز يحمل الحرف الهجائي المميز لها ويدون بالفهرس اسم كل عميل في الصفحات التي تبدأ بالحرف الأول من اسم هذا العميل ثم يدون بجانب اسمه المعلومات الخاصة به كرقم الملف وصفحة الأستاذ وعنوانه ورقم تلفونه ونوع تعامله إن وجد وجميع المعلومات الأخرى التي تفيد العمل والشكل رقم (١٧) يوضح ذلك.

	رقم	رقم	رقم	رقم	الاسم
أ	....	....	....	.....	....
ب	....	....	....	....	....
ت	....	....	....	....	....
ث	....	....	....	....	....
ج	....	....	....	....	....

شكل رقم (١٧)

نموذج لفهرس السجل

- **عيوب دفتر الفهرس :**

١ - قد تخلو بعض صفحات الدفتر من الأسماء، بينما تضيق بعض الصفحات بالأسماء.

٢ - قد تزدحم بعض صفحات الفهرس بشكل لا يسمح بإضافة أسماء جديدة، وقد تضطر إلي إضافة بعض الأسماء الجديدة مع التغاضي عن الترتيب الهجائي.

النوع الثاني: فهرس البطاقات:

يتكون هذا الفهرس من جملة بطاقات يخصص فيها لكل عميل أو موضوع واحد بطاقة واحدة يكتب عليها البيانات الخاصة كالاسم والعنوان ورقم الملف وجميع المعلومات التي تفيد العميل ، وأن أبسط الطرق الحديثة لحفظ هذه البطاقات هو ترتيبها هجائياً في دواليب صغيرة من الصاج تشمل على أدراج فهارس ذات مقاسات تناسب مساحة البطاقة وترتب البطاقات في أدراج بحيث تصبح جميع الأسماء في ترتيب هجائي صرف من الأمام إلى الخلف.

ولسهولة استخدام هذا النوع من الفهارس يستحسن استعمال بطاقات الإرشاد وهي بطاقات ذات نتوء بارز من ورق أكثر سمكاً من البطاقات العادية وذات لون مخالف للون البطاقات الأخرى (بيضاء) ويكتب على النتوء البارز حرف هجائي أو اسم العميل أو اسم الموضوع وتسمى هذه الطريقة بالطريقة العمياء ، لأن من يفتح درج البطاقات لا يرى إلا البطاقة الأولى فقط.

مزايا فهرس البطاقات:

أكثر مرونة في الترتيب أي أنه قابل للمزيد من البطاقات.

يمكن سحب البطاقة لأي فرد إذا توقف تعامله أو لأي سبب آخر دون إخلال للنظام العام للبطاقات.

يسهل استبدال البطاقات البالية بقليل من النفقات.

يمكن كتابة البطاقات على الآلة الكاتبة.

يمكن الإبقاء على البطاقات في حالة نظيفة ونظام حسن حتى يمكن تفسيرها بسهولة.

لا يبقى في الفهرس إلا البطاقات المستعملة فقط.

يحقق الترتيب الهجائي الصرف.

يمكن استخدام البطاقات للحصول على المعلومات الرئيسة دون الرجوع للملف ولذلك فهو يطلق عليه السجل الثاني.

النوع الثالث / الفهرس المرئي :

تحفظ البطاقات في هذا النظام في وضع أفقي على درج مسطح بحيث تدرج في الوضع ، فيظهر الجزء المكتوب عليه الاسم أو العنوان من كل بطاقة من أسفل سابقتها.

وتسمى هذه الطريقة بالطريقة المنظورة أو المرئية للبطاقات.

النوع الرابع / الفهرس الدائري :

فهرس بطاقات تركيب فيه البطاقة على بكرة دائرية تدور حول محور أفقي مثبت على حاملين في وضع رأسي وهو سهل الاستعمال يصلح لأقسام الاستعلامات وكثير من الأعمال التي تحتاج فيها إلى الكشف عن بعض المعلومات الهامة بسرعة.

رابعاً : التخلص من المستندات وإتلافها

إن مشكلة تضخم حجم الأوراق المحفوظة في المؤسسة تحتم من البداية تقدير تنمية وفائدة الوثائق المحفوظة عند تصميم وتطوير نظام الحفظ.

فمعظم السجلات والوثائق تكون نشيطة في بدء حياتها أو استخدامها ثم تصبح أقل نشاطاً بمرور الزمن.

ويراعى في هذا الصدد ما يلي:

١. يجب أن تحفظ الوثائق النشيطة جداً في المحفوظات التي يسهل الوصل إليها بسرعة.
٢. عندما تصبح الوثائق في منتصف العمر مثلاً أو تعتبر أقل نشاطاً يتم نقلها إلى مكان آخر لتفسح الطريق أمام الوثائق الأكثر نشاطاً واستخداماً.
٣. عندما تصبح الوثائق غير نشيطة ولكن يجب أن تحفظ للرجوع إليها في المستقبل.. فيجب أن تنقل إلى أماكن أخرى للحفظ غير النشط في المؤسسة والذي يكون ذا تكاليف ضئيلة.

ملحوظة:

لا يجوز التخلص النهائي من الوثائق الأصلية إلا بعد أخذ موافقة الجهات المسئولة على ذلك، سواء داخل الشركة أو خارجها (دار المحفوظات أو دار الوثائق).

خامساً : تداول واسترجاع المستندات (إحضار الملفات عند الطلب)

إن الإدارة الرشيدة للمحفوظات التي تتعدى مرحلة الحفظ والتنظيم الفني ، وتنادي بتطبيق نظام رقابة محكم حتى يمكن حصر كل الوثائق سواء كانت في المحفوظات أو معارة في الخارج.

والنظام الرقابي: هو الذي يعمل على بيان الوثائق المعارة خارجياً من المحفوظات ، ونوعياتها، والأفراد الذين استعاروها وتاريخ رجوعها مرة أخرى إلى الحفظ.

والرقابة الجيدة على تداول الأوراق تضمن ثلاث خطوات رئيسية هي :

إعداد نموذج طلبات الحصول على الوثائق المحفوظة.
قيد الوثائق المعارة خارجياً على الأفراد الذين استعاروها.
متابعة الوثائق المعارة خارجياً حتى ترجع إلى أماكنها في الحفظ مرة أخرى.

ولا شك أن حجم المؤسسة سوف يقرر حجم الأعمال والبيانات الواجب تضمينها في كل خطوة من الخطوات الثلاث السابقة.

إلا أن نموذج تداول المستندات يجب أن يشتمل على البيانات التالية :

١ - تاريخ إرجاع الوثيقة.
٢ - الترميز الذي تحمله الوثيقة أو الملف.
٣ - عنوان أو موضوع الملف أو التجميع وعدد الأوراق.
٤ - عنوان أو موضوع الوثيقة ورقمها.
٥ - جهة إصدار الوثيقة.
٦ - تاريخ تحرير الوثيقة.
٧ - اسم المستعير وتوقيعه.
٨ - الإدارة التي يتبعها المستعير.
٩ - تاريخ الاستعارة.
١٠ - تاريخ طلب إرجاع الوثيقة

تمارين و أسئلة للمناقشة

ضع علامة (√) أمام العبارة الصحيحة ، وعلامة (X) أمام العبارة الخاطئة وصححها :

١ - الحفظ هو ترتيب الأوراق والمستندات والسجلات الأصلية أو صورة منها وتخزينها. ( )

٢ - يشترط في الحفظ السليم أن يكفل سرعة معرفة مكان الأوراق واستخراجها عند الحاجة ( )

٣ - أهم ما في عملية الحفظ هو سهولة معرفة أماكن الأوراق وإعادتها إلي أماكنها. ( )

٤ - التصنيف هو تقسيم الأوراق والسجلات والمستندات إلى مجموعات ذات صفات مشتركة. ( )

٥ - المهم هو اختيار طريقة التصنيف السليمة بصرف النظر عن طبيعة عمل المؤسسة. ( )

٦ - التصنيف الجغرافي هو كل الأوراق والمستندات المتعلقة بموضوع معين. ( )

٧ - تعتبر طريقة التصنيف الموضوعي أصعب طرق التصنيف بسبب تشابه موضوع الأوراق. ( )

٨ - يمكن تسهيل عملية الحفظ إذا أشر الرئيس على الأوراق بالحفظ في ملف معين. ( )

٩ - من مزايا طريقة التصنيف الموضوعي سهولة الوصول إلى المستند إذا عرف موضوعه. ( )

١٠ - من عيوب طريقة التصنيف الموضوعي البطء في قراءة موضوعات المستندات. ( )

١١ - التصنيف الجغرافي يناسب المؤسسات التي تعمل في مدينة واحدة. ( )

١٢ - طبقا للتصنيف الجغرافي يمكن الاستغناء عن الفهارس. ( )

١٣ - يشترط لنجاح طريقة التصنيف الجغرافي معرفة اسم الشخص وعنوانه. ( )

١٤ - المؤسسات الحكومية ووكالات السفر والسياحة يناسبها التصنيف الجغرافي. ( )

١٥ - يصلح التصنيف الزمني أو التاريخي في البنوك عند ترتيب أوراق القبض طبقا لتاريخ استحقاقها ( )

١٦ - لا يصلح التصنيف الزمني مع القرارات والقوانين التي تصدرها المؤسسة. ( )

١٧ - يفضل تجميع أوراق الميزانية العمومية طبقا للتصنيف الزمني. ( )

١٨ - عندما يمكن التعبير عن رؤوس الموضوعات المراد تصنيفها فإننا نستخدم التصنيف الهجائي.( )

١٩ - إذا أمكن ترتيب الملفات في الأدراج هجائياً فإننا نكون بصدد الطريقة الهجائية المركبة. ( )

٢٠ - في طريقة التصنيف البسيطة يتم ترتيب الفروع تحت الأصول هجائياً. ( )

٢١ - لا تحتاج الطريقة الهجائية المركبة. ( )

٢٢ - إذا تشابهت الأسماء عند تهجئتها فإننا نستخدم التصنيف اللفظي. ( )

٢٣ - يمكن تقسيم الحروف الهجائية العربية إلي ثماني مجموعات وفق مخرج الأصوات. ( )

٢٤ - الترتيب هو النظام الذي تتبعه المؤسسة عند وضع الملفات في أماكنها. ( )

٢٥ - من عيوب الطريقة الهجائية في الترتيب احتمال وقوع خطأ. ( )

٢٦ - الترتيب العددي يستخدم غالباً في المؤسسات التجارية. ( )

٢٧ - طبقاً للترتيب العشري يمكن تقسيم كل قسم من أقسام الموضوع إلى تسعة أقسام. ( )

٢٨ - في طريقة الحفظ الأفقية توضع الملفات فوق بعضها البعض على أرفف. ( )

٢٩ - لا فرق بين طريقة الحفظ الرأسي والحفظ الرأسي المعلق. ( )

٣٠ - استخدام الكمبيوتر في الحفظ يكلف كثيراً من الجهد والمال. ( )

٣١ - الفهرسة هي إعداد كشوف بأسماء وعناوين الأشياء موضع الحفظ. ( )

٣٢ - لا علاقة بين الحفظ والفهرسة فكلاهما مستقل عن الآخر. ( )

حالة عملية

" سرعة الحصول على الوثائق المطلوبة"

يشكو الكثير من المشرفين والإداريين من نظم الحفظ والتوثيق المتوفرة في مؤسساتهم ، خاصة عندما لا يستطيعون الحصول على الوثائق التي يحتاجون إليها بسرعة. وغالباً ما يرجعون السبب في ذلك إلى عدم القدرة على الحفظ أو التوثيق الصحيح للمستندات وأحياناً يلقون اللوم على عدم ملاءمة وتخلف نظام التخزين والاسترجاع في الاستجابة الفورية لاحتياجاتهم. على أنهم نادراً ما يعترفون بمشاركتهم ومساهمتهم في الوصول لهذه المشكلة.

ناقش ما سبق موضحاً "من وجهة نظرك":

أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث مشاكل في تخزين وحفظ الوثائق والمستندات في منظمتك، وعدم قدرتها على استرجاع الوثائق وما تحويه من معلومات بسرعة.

المراجع

( ) Hanks.Fulton. Procedures for the office professional (P463).

() - الطيب ، حسن أبشر . كيف تنظم مؤتمرات واجتماعات فعالة (ص ٢٦).

( ) - Fenner.W.Susan. Complete office hand book.(P.370).

محتويات الحقيبة

أولاً : فهرس الموضوعات

ثانياً : فهرس الأشكال

تقدر المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني الدعم

المالي المقدم من شركة بي آيه إي سيستمز (العمليات) المحدودة

GOTEVOT appreciates the financial support provided by BAE SYSTEMS

BAE SYSTEMS